Guia de implementação dos procedimentos de devolução no Pix, com ênfase no Mecanismo Especial de Devolução

Versão 4.2

Sumário

Termos e Siglas 4
1. Introdução 5
2. Devoluções no âmbito do Pix 5
3. Devoluções iniciadas pelo usuário recebedor 7
   3.1. Aspectos gerais 7
   3.2. Casos 7
   3.3. Fluxo 7
4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor 8
   4.1. Devolução em caso de falha operacional do PSP do pagador 8
      4.1.1. Casos 8
      4.1.2. Fluxo 9
      4.1.3. Responsabilização 10
   4.2. Devolução em caso de fundada suspeita de fraude 11
      4.2.1. Aspectos gerais 11
      4.2.2. Atalho para canal de atendimento do PSP 11
      4.2.3. Casos 12
      4.2.4. Fluxo 13
      4.2.5. Responsabilização 17
   4.3. Devolução após bloqueio cautelar 18
      4.3.1. Aspectos gerais 18
      4.3.2. Casos 18
      4.3.3. Fluxo 18
   4.4. Devolução ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar 20
      4.4.1. Casos 20
      4.4.2. Fluxo 20
   4.5. Devolução em caso de falha operacional do PSP do recebedor 21
      4.5.1. Casos 21
      4.5.2. Fluxo 21
   4.6. Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático 21
      4.6.1. Casos 21
      4.6.2. Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento 22
      4.6.3. Responsabilização 23
5. Devoluções iniciadas pelo PSP do pagador 23
   5.1. Casos 24
   5.2. Fluxo em caso de abertura indevida de um MED por fraude do usuário pagador 24

5.3. Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático 25
5.4. Responsabilização 25
6. Autoatendimento do MED 26
7. FAQ 29
8. Histórico de revisão 41

Termos e Siglas

Autoatendimento do MED: Funcionalidade no aplicativo do PSP que permite ao usuário pagador contestar transações Pix por suspeita de fraude ou falha operacional no Pix Automático, sem necessidade de atendimento humano.
Bloqueio cautelar: Bloqueio de valores, cautelarmente realizado pelo PSP do recebedor, por até 72 horas, quando houver suspeita de fraude, para avaliação mais detalhada do caso.
Contestação de transação de devolução por fraude: Tipo de contestação iniciada pelo PSP do recebedor da transação original com vistas a cancelar a devolução realizada por meio do MED, devido à suspeita de fraude recair sobre o usuário pagador.
DICT: Diretório de Identificadores de Contas Transacionais.
Endpoint: Ponto de conexão de uma API, por exemplo a API do DICT, utilizado para se comunicar com aplicações e sistemas com os quais se está interagindo.
Marcação de fraude: Registro feito no DICT pelo participante do Pix quando identifica uma transação com fundada suspeita de fraude. Esse registro é vinculado ao usuário e, quando aplicável, à chave utilizada na transação, ocorrendo após a confirmação de uma notificação de infração pelo PSP do recebedor ou diretamente pelo PSP que constatou fraude cometida por seu próprio cliente em uma transação Pix.
MED: Mecanismo Especial de Devolução.
Notificação de infração: Notificação aberta no DICT para um usuário recebedor, quando há fundada suspeita do uso de arranjo para a prática de fraude. A notificação de infração deve ser analisada pelo PSP do recebedor e, se aceita, gerará uma marcação de fraude e possibilitará a abertura de uma solicitação de devolução.
PSP: Prestador de Serviços de Pagamento.
PSP do pagador: Prestador de Serviços de Pagamento do usuário pagador.
PSP do recebedor: Prestador de Serviços de Pagamento do usuário recebedor.
PSP recuperador: Participante que instaura a Recuperação de Valores no DICT sempre que identifica conduta supostamente fraudulenta ou recebe uma reclamação de seu cliente relacionada a fraude.
Recuperação de Valores: é o novo processo para abertura do MED nos casos relacionados a fraudes e golpes, inclusive nas situações de contestação de uma transação de devolução motivada por fundada suspeita de fraude do usuário pagador. Permite o rastreamento de transações e bloqueio de recursos suspeitos de envolvimento em fraude, não apenas na conta de destino da transação original, mas também em transações subsequentes, aumentando as chances de recuperação.
Regulamento do Pix: Regulamento anexo à Resolução BCB nº 1, de 12 de agosto de 2020
SPI: Sistema de Pagamentos Instantâneos.
Solicitação de devolução: Solicitação de devolução de recursos de uma transação enviada ao PSP do recebedor nos casos de falha operacional, inclusive do Pix Automático, ou quando houver fundada suspeita de fraude.

1. Introdução

Este documento visa a orientar e a auxiliar os participantes do Pix na implementação dos casos de devolução previstos no âmbito do Pix, inclusive no que se refere ao Mecanismo Especial de Devolução (MED). O guia deve ser lido conjuntamente com o arcabouço normativo do Pix.

As principais disposições normativas referentes à devolução se encontram no Capítulo XI e na seção III do Capítulo XIII do Regulamento do Pix. Além desses capítulos, existem referências à devolução no art. 39-B, que trata do bloqueio cautelar.

Normativo	Tema
Resolução BCB nº 1/2020	Regulamento do Pix

Manuais relacionados ao processo de devolução, em geral, e ao MED em particular:

Manual	Tema
Manual de Penalidades do Pix, art. 18, inciso II, alínea e	Estabelece as condições e o rito para a aplicação das penalidades no âmbito do Pix
Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, capítulos 2, 9, 15 e 16	Estabelece critérios mínimos à adequada experiência dos usuários (pagador e recebedor) em transações do Pix
Manual de Resolução de Disputas	Disciplina os procedimentos para resolução de disputas no âmbito do Pix
Manual de Tempos do Pix, seções 4.2.1.6, 4.2.1.8 e 4.2.2.7.	Estabelece limites de tempos, indicadores e acordos de níveis de serviços para transações de pagamentos no âmbito do Pix
Manual Operacional do DICT, capítulos 10, 17, 20 e 21	Estabelece orientações operacionais para a utilização do Diretório de Identificadores de Contas Transacionais (DICT)
Manual de Fluxos do Processo de Efetivação do Pix, capítulo 4	Estabelece os fluxos para efetivação e devolução do Pix
Instrução Normativa BCB nº 513/2024, art. 15.	Estabelece os procedimentos operacionais relativos ao Pix Automático, ao Pix Agendado e ao Pix Cobrança.

Documentos adicionais:

Documento	Tema
Catálogo de Mensagens	Definições detalhadas das mensagens do Catálogo de Mensagens do SPI
API do DICT	Define as especificações funcionais em formato OpenAPI 3.0 referentes à API do DICT

2. Devoluções no âmbito do Pix

No âmbito do Pix, as devoluções podem ser segregadas, para fins didáticos, pelo agente que inicia a devolução. Três agentes podem iniciar uma devolução:

- o próprio usuário recebedor;
- o prestador de serviços de pagamento (PSP) do usuário recebedor; ou
- o PSP do usuário pagador.

O **próprio usuário recebedor** pode devolver, a seu critério, qualquer transação Pix que tenha sido creditada em sua conta. Trata-se de ação discricionária do usuário recebedor, independentemente de sua motivação.

O **PSP do recebedor** pode devolver um Pix nas seguintes situações:

a. após receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador, em caso de falha operacional do PSP do pagador[1];
b. após bloquear recursos na conta de seu usuário, em razão de uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução aberta no contexto do MED[2];
c. após bloquear cautelarmente recursos na conta de seu usuário;
d. ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar;
e. em caso de falha operacional no âmbito de seus sistemas; ou
f. após receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador, em transações referentes ao Pix Automático.

O **PSP do pagador** pode devolver uma transação Pix nas seguintes situações:

a. após bloquear recursos na conta de seu usuário, em razão de uma notificação de infração sobre uma transação de devolução, no âmbito do MED, aberta pelo PSP do recebedor;
b. após cancelar uma notificação de infração para solicitação de devolução ou uma recuperação de valores que gerou devolução de recursos pelo PSP do recebedor; ou
c. utilizando recursos próprios[3], em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando:
    i. houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador;
    ii. não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador; ou
    iii. houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador.

O Mecanismo Especial de Devolução (MED), conforme disposto na Seção II do Capítulo XI do Regulamento do Pix, é o conjunto de regras que permite que o PSP de um usuário identificado como fraudulento possa efetuar uma devolução nas situações descritas acima. Ou seja, **o MED é o conjunto de regras que permite que o participante do Pix debite recursos da conta de seu cliente sem que o cliente precise autorizar a devolução a cada transação**.

[1] Não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta do usuário recebedor. Ou seja, falhas do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador não devem trazer prejuízos para o PSP do recebedor e para o usuário recebedor.

[2] Inclusive nos casos em que a devolução é feita ao longo do processo de monitoramento da conta, após devolução não ter ocorrido por falta de saldo ou ter ocorrido parcialmente, nos casos em que o DICT informar que o monitoramento da conta é necessário.

[3] Em casos de devolução com recursos próprios, o PSP do pagador pode abrir uma solicitação de devolução para tentar recuperar os recursos da conta do usuário recebedor.

3. Devoluções iniciadas pelo usuário recebedor

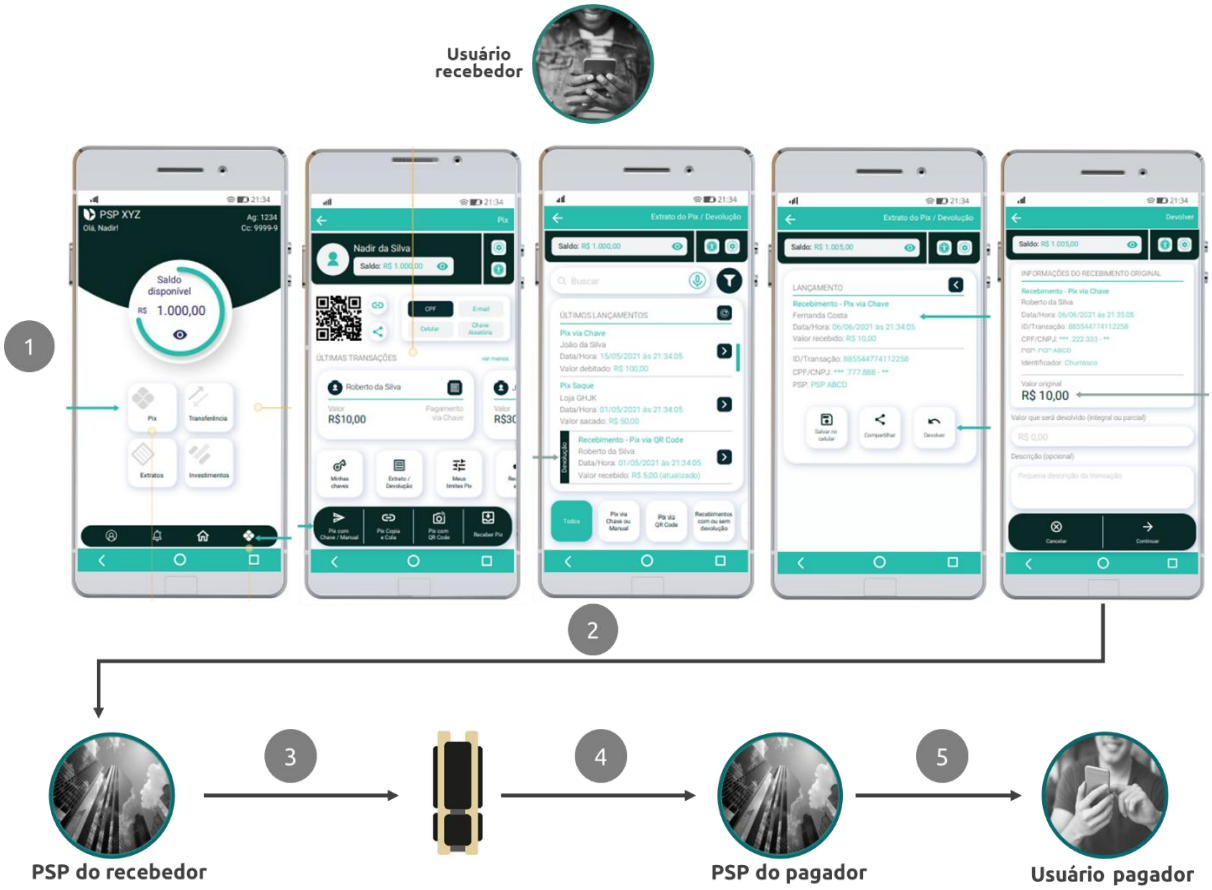
3.1. Aspectos gerais

Dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da data da transação original, qualquer usuário pode devolver, por iniciativa própria e a seu critério, recursos creditados em sua conta provenientes de um Pix. Pode ser feita a devolução do valor total ou parcial, sendo permitida a realização de múltiplas devoluções parciais de uma mesma transação, até que se alcance o valor total a ser devolvido.

3.2. Casos

Não existe um caso específico para a devolução de um Pix iniciado pelo usuário recebedor. Esse tipo de devolução depende da decisão do usuário e pode ser aplicado a qualquer Pix que tenha sido creditado em sua conta. O usuário pode iniciar a devolução por qualquer motivo.

3.3. Fluxo



1. Usuário recebedor acessa a área do Pix no app de seu PSP. A funcionalidade de devolução deve estar disponível nessa área[4]. Recomenda-se que a devolução seja possível a partir da consulta

[4] Caso o usuário recebedor seja uma pessoa jurídica, a funcionalidade está disponível no canal digital disponibilizado pelo participante para a iniciação de um Pix.

ao extrato de transações. Usuário recebedor escolhe o valor a ser devolvido, que pode ser igual ou menor que o valor da transação original.
2. Usuário recebedor confirma a transação e comanda a devolução.
3. PSP do recebedor recebe o comando de devolução e envia mensagem ao Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI). A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com "MD06".
4. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador e para o PSP do recebedor.
5. PSP do pagador recebe a mensagem e credita os recursos na conta do usuário pagador. Além disso, PSP do pagador deve notificar seu usuário sobre a devolução.
6. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor

Todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes[5], que eles podem bloquear e debitar recursos de suas contas sem prévia autorização, em virtude de contestação realizada no âmbito do Mecanismo Especial de Devolução. Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

4.1. Devolução em caso de falha operacional do PSP do pagador

4.1.1. Casos

Esta seção se refere a falhas operacionais em transações não relacionadas com o Pix Automático. Para falha operacional do PSP do pagador no contexto do Pix Automático, consultar a seção 4.6 "Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático".

Em caso de falha operacional do PSP do pagador que ocasione a transferência de valores indevidos para o usuário recebedor, o PSP do pagador pode solicitar ao PSP do recebedor a devolução desses valores. Essa devolução será iniciada pelo próprio PSP do recebedor, debitando recursos da conta do usuário recebedor, caso disponíveis.

São exemplos, não exaustivos, de falha operacional do PSP do pagador:

- valores enviados para o usuário recebedor em desacordo com o valor comandado pelo usuário pagador;
- envio duplicado de uma única transação iniciada pelo usuário pagador; e
- envio de recursos sem que tenham sido iniciados pelo usuário pagador.

[5] Com exceção dos clientes pessoa jurídica que não farão uso do Pix Automático como forma de recebimento.

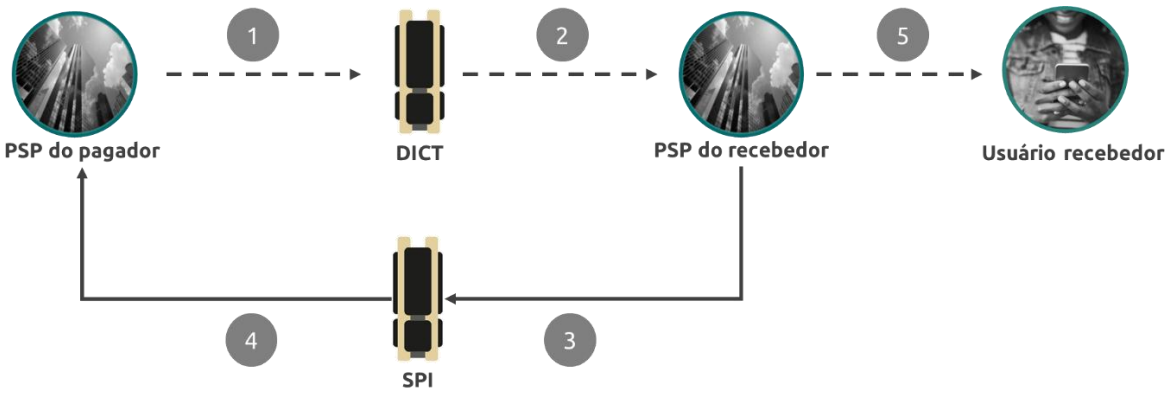
Conforme disposto no § 3º do art. 41-B do Regulamento do Pix, não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta transacional do usuário recebedor.

Alguns exemplos de situações nas quais a solicitação de devolução por falha operacional não é aplicável:

- PSP do pagador não debitou a conta do usuário pagador para a efetivação do Pix;
- PSP do pagador debitou a conta do usuário pagador e não realizou o acerto contábil;
- Não exibir no extrato do usuário pagador o débito realizado;
- O usuário pagador indicou conta destino/chave Pix incorreta;
- O usuário pagador realizou duas ordens, quando gostaria de ter executado apenas uma;
- Qualquer caso de fraude ou golpe (estes casos devem seguir o fluxo completo da Recuperação de Valores*)*.

O PSP do recebedor deve analisar se a solicitação se refere realmente a falha operacional e deve rejeitá-la, caso não se aplique. Para permitir a avaliação do caso pelo PSP do recebedor, o PSP do pagador deve, na abertura da solicitação, incluir todas as informações necessárias para a confirmação do problema, conforme disposto no Manual Operacional do DICT.

4.1.2. Fluxo



1. PSP do pagador cria uma solicitação de devolução no DICT. O *endpoint* que deve ser utilizado é o "*refunds*" e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como "*operational_flaw*". PSP do pagador preenche, no campo Comentários ("*RefundDetails"*), informações de contato e detalhes sobre o problema ocorrido, para permitir a análise pelo PSP do recebedor.
2. PSP do recebedor identifica a solicitação de devolução e verifica se houve realmente falha operacional. Caso não se trate de falha operacional, PSP do recebedor rejeita a solicitação de devolução e informa no campo "*RefundAnalysisResult*" o valor "*rejected*", no campo "*RefundRejectionReason*" o valor "*invalid_request*" e no campo "*RefundAnalysisDetails*" o motivo para a rejeição da solicitação. Caso se trate de falha operacional, PSP do recebedor confere o saldo disponível na conta do usuário recebedor. PSP do recebedor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo "*RefundAnalysisResult*":
    a. valor total solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*totally_accepted*";

   b. valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*partially_accepted*"; ou
   c. nenhum valor disponível na conta do usuário recebedor[6]: campo preenchido com "*rejected*". Sempre que o campo for preenchido com "*rejected*", o PSP do recebedor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo "*RefundRejectionReason*"". Existem três opções:
      i. caso o saldo da conta do usuário recebedor esteja zerado: campo preenchido com "*no_balance*";
      ii. caso o usuário recebedor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do recebedor: campo preenchido com "*account_closure*"; ou
      iii. qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com "*other*".
3. Caso exista saldo na conta do usuário recebedor (campo "*RefundAnalysisResult*" preenchido com "*totally_accepted*" ou "*partially_accepted*"), PSP do recebedor debita os recursos e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com "BE08". A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.004 (campo *RefundTransactionId*) deve ser informado no fechamento.
4. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
5. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução.

O tempo permitido para o PSP do recebedor devolver os recursos solicitados pelo PSP do pagador, contado a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 48 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. O PSP do recebedor deve fazer a análise de mérito da solicitação de devolução por falha operacional dentro desse prazo.

Caso tenha havido uma devolução parcial ou caso a devolução tenha sido rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor, o PSP do recebedor deve monitorar a conta do usuário recebedor para que possa realizar devoluções até o atingimento do valor solicitado pelo PSP do pagador, sempre que houver recursos na conta. O monitoramento e as devoluções devem ocorrer dentro do prazo de 90 dias, contados a partir da transação original. O monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.

4.1.3. Responsabilização

Caso o PSP do recebedor rejeite a solicitação de devolução, o PSP do pagador pode abrir uma disputa contra o PSP do recebedor, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Se no processo de resolução de disputa ficar comprovado que a rejeição se deu por falta de saldo na conta do usuário recebedor, entende-se que houve apropriação indevida por parte do usuário. O PSP do recebedor não tem nenhuma responsabilidade de devolver recursos para o PSP do pagador usando recursos próprios. Nesse caso, recomenda-se que o PSP do pagador acione o Poder Judiciário contra o usuário recebedor para tentar reaver os recursos. Se no processo de resolução de disputa ficar comprovado que havia

[6] A solicitação de devolução também pode ser rejeitada caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo. Nesse caso, o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação e indicar o motivo "*other*".

saldo na conta do usuário recebedor, a responsabilidade é do PSP do recebedor. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o seu resultado.

Caso o PSP do pagador abra a solicitação de devolução por motivo falha operacional de forma indevida e o PSP do recebedor faça a devolução dos recursos, o PSP do recebedor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. Exemplos de forma indevida incluem situações de fundada suspeita de fraude e casos em que o usuário recebedor já tenha feito a devolução proativamente, antes da abertura da solicitação de devolução. Se, no processo de resolução de disputa, ficar comprovado o erro do PSP do pagador, entende-se que houve infração ao Regulamento do Pix por ele. Caso o PSP do pagador não devolva os recursos para o PSP do recebedor, recomenda-se que o PSP do recebedor acione o Poder Judiciário contra o PSP do pagador para tentar reaver os recursos.

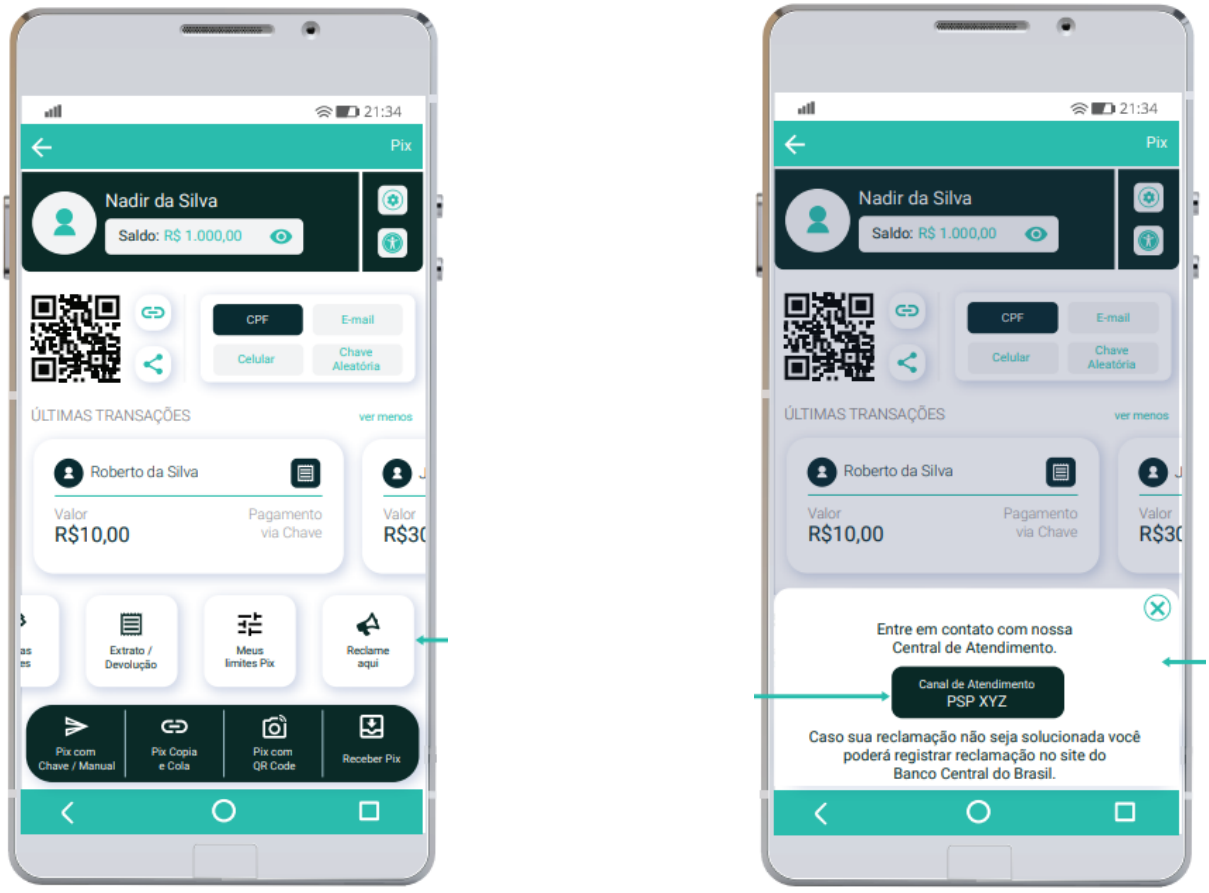
4.2. Devolução em caso de fundada suspeita de fraude

4.2.1. Aspectos gerais

O usuário pagador deve abrir uma contestação pelo aplicativo da sua instituição ou fazer uma reclamação no canal de atendimento disponibilizado pelo seu PSP, relatando ter sido vítima de golpe/estelionato, não ter autorizado uma determinada transação, ter sido vítima de coerção, ter tido sua conta hackeada ou ter sofrido um outro tipo de fraude e solicitando a devolução dos recursos transferidos por meio do Pix. O PSP do pagador também pode abrir um MED caso identifique que seu usuário foi vítima de uma fraude.

4.2.2. Atalho para canal de atendimento do PSP

Conforme disposto na seção 2 do manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário, **deve ser disponibilizado aos usuários pessoa física, no ambiente Pix no app de todos os participantes, atalho** (ícone, botão ou texto com hiperlink) para **que o usuário possa, ao clicar, ser direcionado para o canal de atendimento disponibilizado pelo participante para o tratamento de reclamações**. Além disso, deve ser disponibilizada, no ambiente Pix no app do participante, junto ao atalho para o canal de atendimento do participante, mensagem informativa ao usuário para que ele possa registrar reclamação no site do Banco Central do Brasil caso a ocorrência não seja resolvida pelo participante. As telas ilustrativas abaixo exemplificam a forma como essas funcionalidades devem ser disponibilizadas no app do participante. **A facilidade para o usuário entrar em contato com seu PSP é fundamental para garantir a celeridade do processo e aumentar a probabilidade de os recursos transferidos de forma fraudulenta serem recuperados**.



Além do atalho para o canal do atendimento, **o participante deve disponibilizar também, aos usuários pessoa física, funcionalidade no aplicativo para que os clientes solicitem o MED de forma autônoma**, conforme especificado na seção 6 “Autoatendimento do MED”**.**

4.2.3. Casos

O pedido de devolução pelo usuário pagador pode ser feito para qualquer caso de fraude envolvendo uma transação Pix, incluindo golpes e crimes. **Ele pode ser feito inclusive se o usuário pagador tiver autorizado a transação por meio de senha ou de qualquer mecanismo biométrico**. Também inclui qualquer caso de fraude em transações referentes ao Pix Automático. São exemplos, não exaustivos, de situações passíveis de abertura do MED por fraude:

- transações iniciadas sem a inserção de senha ou sem reconhecimento biométrico do usuário pagador (SituationType = account_takeover);
- transações em que houve engenharia social para a obtenção de senha do usuário pagador e foram iniciadas pelo fraudador com a utilização da senha obtida por meio do golpe (SituationType = fraudulent_access);
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de golpes de engenharia social, de golpes de falsidade ideológica ou de qualquer outro tipo de golpe aplicado pelo fraudador (SituationType = scam);
- transações iniciadas pelo fraudador após roubo do dispositivo móvel e obtenção da senha do usuário (SituationType = fraudulent_access);

- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador em que o fraudador não envia os produtos vendidos ou envia produtos totalmente diferentes dos produtos vendidos (SituationType = scam); e
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de coerção feita por criminosos (SituationType = coercion).

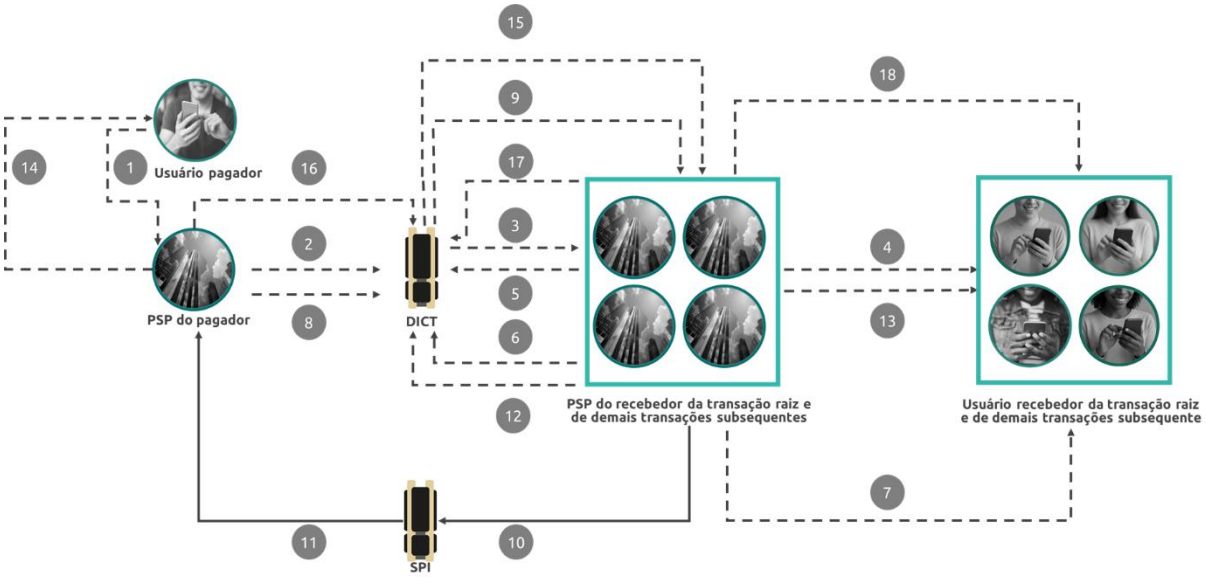
Os casos de controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento e os casos em que os recursos forem destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé não são hipóteses para abertura do MED por motivo de fraude e, portanto, não podem ser objeto de solicitação de devolução pelo usuário pagador. São exemplos, não exaustivos, de casos cuja devolução de recursos não pode ser solicitada:

- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador cujos produtos comprados foram entregues fora do prazo, ou não foram do agrado do usuário, ou não corresponderam exatamente à expectativa, ou não eram exatamente do mesmo modelo comprado, ou qualquer outro desacordo comercial que não possa ser caracterizado como fraude do vendedor; e
- transações iniciadas pelo usuário pagador e que foram decorrentes de alguma fraude, golpe ou crime, mas cujos recursos foram utilizados para a compra de algum produto ou serviço de um terceiro de boa fé.

Desacordos comerciais devem ser resolvidos no âmbito do Poder Judiciário. Terceiros de boa-fé não podem ser responsabilizados por eventuais transações realizadas de forma fraudulenta. Por esse motivo, **a devolução comandada pelo PSP do recebedor em caso de fundada suspeita de fraude é completamente diferente do *chargeback* existente nos arranjos de cartão de pagamento**. No âmbito do Pix, não basta ao usuário pagador não reconhecer uma compra para ter os recursos devolvidos. É necessário também provar que o vendedor foi o agente que cometeu a fraude, o golpe ou o crime. **Vendedores de boa-fé não podem ter suas contas debitadas por causa da existência do MED no Pix**.

Também não se enquadra em casos passíveis de MED as transações enviadas pelo usuário por engano a outro recebedor. **Recomenda-se que o usuário sempre confira o nome do destinatário da transação antes de confirmá-la.**

4.2.4. Fluxo



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado ou da funcionalidade de autoatendimento do MED, disponível no aplicativo da instituição. Usuário pagador deve relatar o caso de fraude/golpe/crime e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador, também chamado de PSP Recuperador, deve criar uma Recuperação de Valores no DICT **imediatamente** após a reclamação de seu cliente, exceto quando for um MED for solicitado sobre uma transação de devolução. Nesse caso, o PSP pode analisar o mérito da solicitação do usuário antes de abrir a Recuperação de Valores. **Recomenda-se que a criação da Recuperação de Valores seja feita em no máximo 10 minutos após o fim do atendimento ao cliente**. **O tempo decorrido entre a reclamação do usuário em canal de atendimento disponibilizado pelo participante e a abertura da notificação de infração, deve ser, em 95% dos casos, de no máximo 30 minutos.** No momento de abertura da Recuperação de Valores, o participante não deve analisar o mérito da reclamação de seu cliente, nem tampouco solicitar documentos de comprovação da fraude/golpe/crime, como boletim de ocorrência, por exemplo. **Assim que o atendimento for finalizado, a primeira ação do PSP do pagador deve ser abrir a Recuperação de Valores. Isso deve ser realizado o mais rapidamente possível, para aumentar a probabilidade de recuperação dos valores**. **O preenchimento dos campos de contato da área responsável (*Email* e *Phone*) é de extrema importância para facilitar a comunicação entre os PSPs durante a etapa de análise das notificações. Depois de criada a Recuperação de Valores, o PSP do pagador pode solicitar ao seu cliente os documentos que julgar necessários e proceder à análise de mérito do caso, ou seja, analisar se a reclamação se enquadra nos casos passíveis de devolução e se o caso foi, de fato, uma fraude/golpe/crime**. O *endpoint* que deve ser utilizado é o "*CreateFundsRecovery*". Para abrir a Recuperação de Valores, o PSP do pagador deve preencher os campos determinados no capítulo 20 do Manual Operacional do DICT. Para criar a Recuperação de Valores, a transação original, também chamada de transação raiz, deve ter ocorrido há no máximo 80 dias. O PSP do pagador, com base no relato de seu cliente, também deve indicar a causa da fraude no campo *SituationType*, conforme especificado no Manual Operacional do DICT.
3. Após a criação da Recuperação de Valores, o DICT enviará automaticamente as notificações de infração para o PSP do recebedor da transação raiz e para os PSPs dos demais usuários recebedores suspeitos de participação na fraude e identificados na etapa de rastreamento da

Recuperação de Valores. Cada PSP deve identificar e receber sua respectiva notificação de infração. **Imediatamente após receber a notificação, o PSP deve bloquear o montante solicitado pelo DICT (campo *InfractionAmount* da notificação de infração) na conta do usuário recebedor**. Caso o saldo da conta seja inferior ao *InfractionAmount*, o PSP do recebedor deve bloquear o saldo total da conta. Caso a conta do usuário recebedor seja creditada durante o período de análise da notificação de infração ou após o seu fechamento, no período que antecede a etapa de devolução da Recuperação de Valores, os novos recursos devem ser bloqueados e somados ao montante inicialmente bloqueado, até o valor total do *InfractionAmount*.

4. O PSP do recebedor deve comunicar seu usuário sobre o bloqueio efetuado em sua conta, conforme orientações constantes do manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário.
5. Cada PSP recebedor analisa, em até 7 dias corridos, contados a partir da abertura da notificação de infração, se seu cliente cometeu, de fato, uma fraude/golpe/crime. Após essa análise, ele deve fechar a notificação de infração. Caso o PSP entenda que seu cliente cometeu, de fato, uma fraude/golpe/crime, ele deve fechar a notificação de infração com o campo "*AnalysisResult*" preenchido com "*agreed*" e manter os recursos bloqueados. Caso o participante entenda que seu cliente não cometeu uma fraude/golpe/crime, ele deve fechar a notificação de infração com o campo "*AnalysisResult*" preenchido com "*disagreed*" e desbloquear os recursos na conta do seu cliente. Caso aceite a notificação de infração, o PSP do recebedor deve indicar, ao fechar a notificação, o tipo da fraude (campo *FraudType*) realizada por seu cliente, conforme valores especificados no Manual Operacional do DICT.
6. Após a conclusão da análise por todos os PSP recebedores o DICT atualiza o estado da recuperação para valores para *ANALYSED*, caso haja notificação de infração aceita que permita a solicitação de devolução, ou *COMPLETED*, caso não seja possível solicitar a devolução de recursos, seja porque nenhuma notificação de infração foi aceita ou porque não há um caminho conexo desde a transação raiz. Os PSPs devem acompanhar a alteração de estado da Recuperação de Valores pelo *endpoint* "*EventNotifications*".
7. Caso a Recuperação de Valores esteja no estado *COMPLETED,* todos os PSPs recebedores que estejam com recursos bloqueados devem desbloqueá-los e comunicar a liberação aos seus usuários, conforme regras do manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário. Caso a Recuperação de Valores esteja no estado *ANALYSED,* o fluxo continua no passo seguinte.
8. PSP do pagador identifica que a etapa de análise da Recuperação de Valores foi concluída, indicada pelo estado *ANALYSED*. O PSP do pagador tem até 72 horas para iniciar a etapa de devolução[7]. PSP do pagador inicia a devolução pelo *endpoint* "*RefundFundsRecovery*".
9. DICT envia a solicitação de devolução para o PSP do recebedor da transação raiz.
10. PSP do recebedor identifica a solicitação de devolução e confere o saldo disponível na conta do usuário recebedor. Caso exista saldo na conta, o participante debita os recursos que estavam bloqueados e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. O tempo permitido para o participante recebedor devolver os recursos solicitados, contados a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 6 horas, em 99% dos casos, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. O PSP do recebedor da transação raiz deve fazer a devolução da transação por meio de uma mensagem pacs.004 com o campo *codigoDevolucao* preenchido com "FR01", exceto quando se tratar de um MED solicitado sobre uma devolução fraudulenta, quando deverá ser usada uma mensagem pacs.008 preenchida com os dados dos usuários pagador e recebedor da transação raiz. Os demais PSPs recebedores das transações subsequentes à

[7] Caso o PSP do pagador não crie a solicitação de devolução nesse prazo, os PSPs dos usuários recebedores devem desbloquear os recursos na conta de seus clientes e comunicá-los.

transação raiz devem debitar a conta de seus usuários e enviar uma transação Pix, por meio de uma mensagem pacs.008, na qual deve figurar como pagador o próprio PSP que efetua a devolução. Além disso, o campo finalidadeDaTransacao deve ser preenchido com o valor "IPRT".

11. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
12. PSP do recebedor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo "*RefundAnalysisResult*":
    - valor total solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*totally_accepted*";
    - valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*partially_accepted*"; ou
    - nenhum valor disponível na conta do usuário recebedor ou impossibilidade de efetivação da devolução: campo preenchido com "*rejected*". Sempre que o campo for preenchido com "*rejected*", o PSP do recebedor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo "*RefundRejectionReason*". Existem três opções:
    - caso o saldo da conta do usuário recebedor esteja zerado: campo preenchido com "*no_balance*";
    - caso o usuário recebedor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do recebedor: campo preenchido com "*account_closure*"; ou
    - qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com "*other*".

    No fechamento da solicitação de devolução, o PSP deve informar o identificador da transação de devolução (campo *RefundTransactionId*), seja ela uma pacs.004 ou uma pacs.008. O PSP deve informar também o valor efetivamente devolvido (campo *EffectiveRefundedAmount*).[8]
13. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução. O PSP deve observar as regras dispostas no manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário, pois as informações que devem ser exibidas para o usuário recebedor da transação raiz são diferentes daquelas que podem ser exibidas para os usuários recebedores das transações subsequentes.
14. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada, de acordo com as orientações do manual de Requisitos Mínimos para Experiência do Usuário.
15. DICT avalia se há saldo remanescente a recuperar e se há mais solicitações de devolução a serem enviadas. Se sim, ele envia a solicitação de devolução para o próximo PSP do recebedor de transação subsequente e o fluxo volta para o passo 10. Se o saldo já foi totalmente recuperado ou se não há mais solicitações de devolução a enviar, o DICT encerra a Recuperação de Valores.
16. PSP do pagador identifica que a Recuperação de Valores foi finalizada (estado *COMPLETED)*.
17. PSPS recebedores identificam que a Recuperação de Valores foi finalizada (estado *COMPLETED)*.
18. PSPs recebedores que porventura ainda estejam com os recursos bloqueados aguardando uma solicitação de devolução devem liberar os recursos de seus usuários e comunicá-los.

[8] PSPs que possuem limite de valor para transações Pix e que precisem realizar várias transações em razão de a devolução ser maior do que o limite definido devem informar o valor total efetivamente devolvido. Nesse caso, o PSP deve incluir na solicitação de devolução a identificação de uma das transações realizadas.

A qualquer momento, o PSP do pagador pode cancelar a Recuperação de Valores caso conclua não se tratar de fraude, mesmo que a notificação de infração da transação raiz tenha sido fechada com o campo "*AnalysysResult*" preenchido com "*agreed*". Nesse caso, o PSP do pagador deve cancelar a Recuperação de Valores, ainda que a etapa de devolução já tiver sido iniciada. **O cancelamento da Recuperação de Valores cancelará todas as notificações de infração vinculadas a ela**. **Se os recursos já tiverem sido devolvidos por algum PSP do recebedor, o PSP do pagador deve devolvê-los novamente**, por meio de uma pacs.004, quando possível, ou de uma pacs.008, quando se tratar do desfazimento de uma devolução, aos respectivos PSPs dos recebedores. Com o cancelamento da notificação de infração, a marcação de fraude do usuário recebedor decorrente dela será automaticamente cancelada. Além disso, a qualquer momento o PSP do recebedor pode cancelar a marcação de fraude do seu cliente, por meio do serviço *CancelFraudMarkerRequest*, caso julgue que não se tratava de caso de fraude.

A duração de cada etapa do MED é a seguinte: 7 dias para os PSPs dos recebedores analisarem o caso e fecharem as notificações de infração; 3 dias (72 horas), além dos 7 iniciais, para o PSP do pagador concluir sua análise e iniciar a devolução; 6 horas para cada PSP de usuário recebedor efetuar a devolução, sendo que as solicitações de devolução serão enviadas de forma sequencial, ou seja, se o DICT enviar solicitações de devolução para 4 PSPs pode haver um prazo máximo de até 24 horas para concluir a etapa de devolução da Recuperação de Valores.

O DICT indicará, por meio do campo *MonitorAccount* da solicitação de devolução, se o participante recebedor deverá ou não realizar o monitoramento da conta. Caso seja necessário, **o PSP do recebedor deve monitorar a conta do usuário recebedor para que possa realizar devoluções até o atingimento do valor solicitado, sempre que houver recursos na conta. O monitoramento e as devoluções devem ocorrer dentro do prazo de 90 dias**, contados a partir da transação original. O monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.

Caso o usuário recebedor se sinta prejudicado pelo débito em sua conta para efetivar a devolução, ele poderá contestar a transação de devolução, conforme fluxo especificado na seção 5.2 "Fluxo em caso de abertura indevida de um MED por fraude do usuário pagador" deste Guia.

4.2.5. Responsabilização

Caso o PSP do recebedor rejeite a solicitação de devolução por falta de fundos, por encerramento de conta ou por qualquer outro motivo, ele não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário pagador usando recursos próprios. De forma similar, desde que o PSP do pagador tenha cumprido os dispositivos constantes no Regulamento do Pix relativamente à autorização e à rejeição de uma transação, o PSP do pagador não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário pagador usando recursos próprios.

Caso o usuário pagador se sinta prejudicado pela atuação de sua instituição durante o processo do MED, ele pode abrir uma disputa contra seu PSP. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa. O procedimento para a resolução de disputas está descrito na Seção 3 "Resolução de disputas entre participantes e usuários finais do Pix" do Manual de Resolução de Disputas do Pix, cujo link encontra-se na seção "Introdução" deste documento.

Caso o PSP do recebedor rejeite a notificação de infração, ele passa a ser responsável pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma fraude/golpe/crime. Nesse caso, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o PSP do recebedor, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso a notificação de infração tenha sido aceita pelo PSP do recebedor, mas o PSP do pagador tenha cancelado a notificação e não tenha solicitado a devolução, a responsabilidade pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma fraude/golpe/crime é do PSP do pagador. Nesse caso, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

4.3. Devolução após bloqueio cautelar

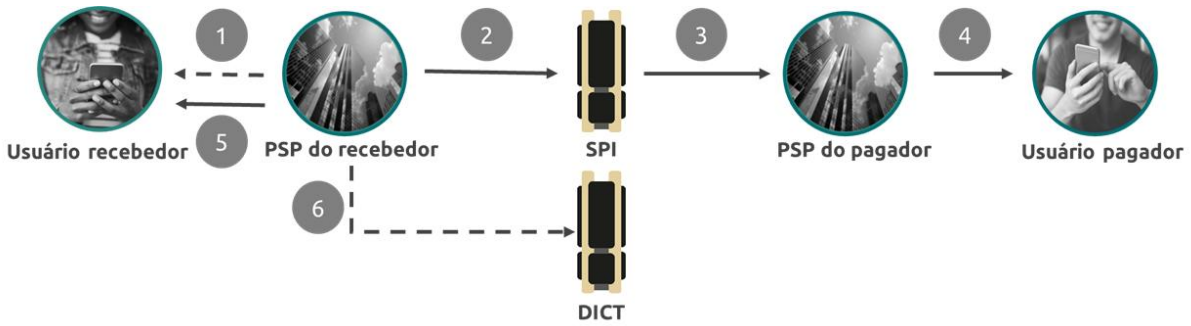
4.3.1. Aspectos gerais

Assim como no caso das devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor, **todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes, que eles podem bloquear cautelarmente recursos na conta de seus clientes, em caso de suspeita de fraude**. Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes de que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

4.3.2. Casos

O bloqueio cautelar deve ser usado pelo PSP do recebedor, a seu critério, sempre que houver suspeita de fraude em uma transação. Cabe a cada participante definir os critérios que levam uma transação a ter suspeita de fraude. Recomenda-se que os participantes utilizem as informações de quantidade de notificações de infração vinculadas ao usuário recebedor como um dos possíveis critérios. A quantidade de marcações de fraude e de notificações de infração por usuário está disponível no DICT, por meio de consultas ao *endpoint* "*statistics*" (serviços *GetPersonStatistics* e *GetEntryStatistics*, para saber, respetivamente, a quantidade de marcações de fraude por usuário e por chave). **Como o tempo de análise para aceitação de uma transação no SPI é muito curto, recomenda-se que os participantes façam consultas periódicas (por exemplo, mensalmente) de toda sua base de clientes e já insiram em seus motores de risco informações que bloqueiem de forma cautelar, automaticamente, transações recebidas por clientes com elevado número de marcações de fraude**.

4.3.3. Fluxo



1. PSP do recebedor identifica suspeita de fraude em uma transação e bloqueia cautelarmente os recursos na conta do usuário recebedor, assim que o crédito na conta for efetivado. PSP do recebedor notifica o usuário recebedor sobre o bloqueio cautelar. PSP do recebedor tem até 72 horas para fazer uma análise mais robusta do caso para certificar-se de que se trata efetivamente de uma fraude/golpe/crime. **Os casos de suspeita de fraude incluem qualquer caso de fraude, incluindo golpes e crimes**.
2. Caso, após análise, o PSP do recebedor entenda que a transação seja efetivamente uma fraude/golpe/crime, ele deve debitar os recursos da conta do usuário recebedor e enviar uma mensagem ao SPI para devolver os recursos para o usuário pagador. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com "FR01".
3. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
4. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
5. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução após o bloqueio cautelar, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
6. PSP do recebedor registra uma marcação de fraude transacional para seu usuário no DICT por meio do *endpoint CreateFraudMarker.*

Enquanto os recursos estiverem cautelarmente bloqueados na conta, o usuário recebedor deve ser capaz de iniciar a devolução dos recursos, apenas em valor igual ao da transação original, conforme fluxo detalhado na seção 3 "Devoluções iniciadas pelo usuário recebedor" deste Guia. Essa funcionalidade é importante para proteger clientes que tenham recursos indevidamente bloqueados. A possibilidade de devolução permite que a transação seja efetivada por meio de outro arranjo de pagamentos. Isso é particularmente importante para transações que precisam ser liquidadas com urgência.

Caso, após análise, o PSP do recebedor entenda que a transação não é uma fraude/golpe/crime, o PSP do recebedor deve desbloquear os recursos na conta do usuário recebedor e comunicá-lo sobre a liberação.

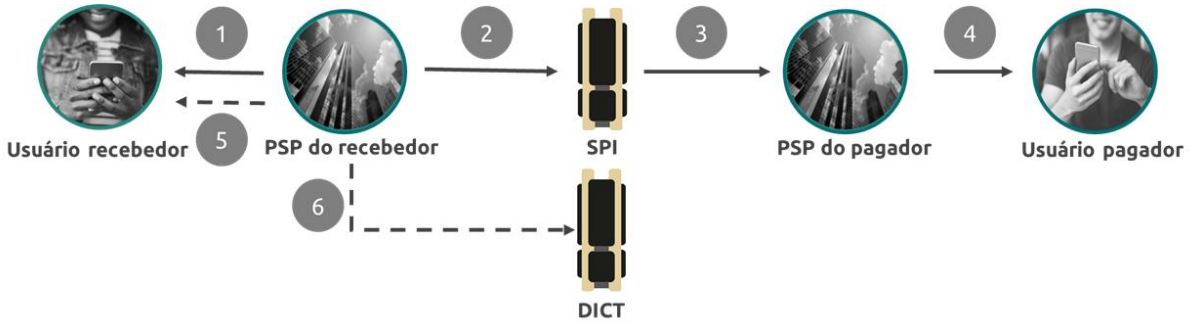
As comunicações nos casos de bloqueio, desbloqueio e eventual débito devem ser feitas nos termos do manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário (ver Capítulo 9 – Devolução).

4.4. Devolução ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar

4.4.1. Casos

A devolução iniciada pelo PSP do recebedor se aplica aos casos em que o próprio PSP do recebedor identifica uma transação fraudulenta, nas situações em que o PSP do pagador não criou uma Recuperação de Valores e em que o PSP do recebedor não fez o bloqueio cautelar assim que os recursos foram creditados na conta de seu cliente. Essa devolução pode ser feita em até 90 dias, contados a partir da transação original, inclusive para transações do Pix Automático. Ela pode ser executada caso haja recursos na conta do usuário recebedor e pode ser feita pelo valor total da transação original ou por valores parciais.

4.4.2. Fluxo



1. PSP do recebedor identifica recursos na conta de seu cliente oriundos de uma transação fraudulenta. PSP do recebedor debita os recursos da conta do usuário recebedor.
2. PSP do recebedor envia uma mensagem ao SPI para devolver os recursos para o usuário pagador. A mensagem enviada deve ser uma pacs.004, com o campo *codigoDevolucao* preenchido com “FR01”.
3. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
4. PSP do pagador credita a conta e notifica usuário pagador sobre o crédito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
5. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.
6. PSP do recebedor registra uma marcação de fraude transacional para seu usuário no DICT por meio do *endpoint CreateFraudMarker.*

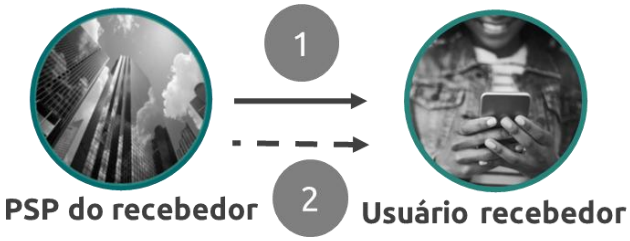
Caso o usuário recebedor se sinta prejudicado pelo débito em sua conta para efetivar a devolução, ele poderá contestar a transação de devolução, conforme fluxo especificado na seção 5.2 “Fluxo em caso de abertura indevida de um MED por fraude do usuário pagador” deste Guia.

4.5. Devolução em caso de falha operacional do PSP do recebedor

4.5.1. Casos

Caso ocorra falha operacional do PSP do recebedor, inclusive para transações do Pix Automático, e a conta do usuário seja creditada em um montante superior ao valor da transação original, o PSP do recebedor pode debitar os recursos da conta de seu cliente. Nesses casos, em geral, não há devolução de recursos para o usuário pagador, uma vez que é pouco provável que um erro operacional do PSP do recebedor gere erros na troca de recursos na Conta Pagamentos Instantâneos dos PSPs envolvidos na transação. Normalmente o erro acontece no momento do crédito na conta do usuário recebedor. Nesse caso, os recursos debitados da conta do usuário recebedor são apropriados pelo próprio PSP do recebedor.

4.5.2. Fluxo



1. PSP do recebedor identifica erro operacional nos seus sistemas que resultou em crédito indevido na conta de seu cliente. PSP do recebedor debita recursos da conta do usuário recebedor.
2. PSP do recebedor notifica o usuário recebedor sobre o débito em sua conta.

4.6. Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático

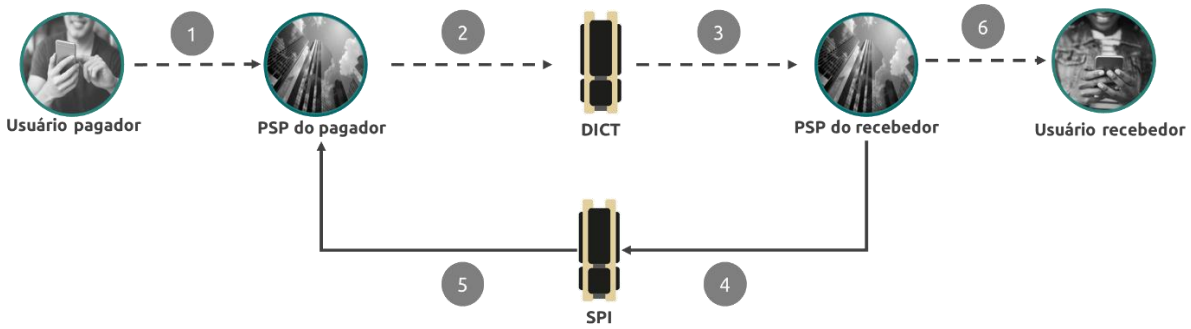
4.6.1. Casos

O PSP do recebedor deve devolver recursos oriundos de transações referentes ao Pix Automático sempre que receber uma solicitação de devolução do PSP do pagador. A solicitação de devolução pode ser criada pelo PSP do pagador quando houver erro seu no envio de uma transação de Pix Automático.

Possíveis erros do PSP do pagador são: inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, ausência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou qualquer outro erro operacional do PSP do pagador relacionado ao Pix Automático. Na abertura da solicitação de devolução, o campo RefundReason deve ser preenchido com “pix_automatico”.

O PSP do recebedor deve devolver os recursos totais para o usuário pagador apenas se existirem recursos na conta do usuário recebedor. Admite-se que o PSP do recebedor faça devoluções parciais caso não haja recursos suficientes na conta do usuário recebedor. Admite-se, também, que o PSP do recebedor rejeite a solicitação de devolução caso (i) não haja recursos na conta do cliente; (ii) o relacionamento com o cliente tenha sido encerrado; ou (iii) por qualquer outro motivo (que não se encaixe na descrição dos outros dois casos). Não há necessidade de monitoramento da conta do usuário recebedor em caso de devolução parcial ou de rejeição da solicitação.

4.6.2. *Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento*



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário pagador deve relatar o problema com a transação referente ao Pix Automático e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador deve analisar a reclamação de seu cliente e identificar se houve erro do próprio PSP do pagador no envio da ordem de pagamento, seja por haver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, por não haver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou por alguma outra falha operacional sua. Caso o erro do PSP do pagador se confirme, ele deve usar recursos próprios para ressarcir o usuário pagador, conforme fluxo descrito na seção 5.3 – "Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático". Caso deseje, o PSP do pagador pode tentar recuperar os recursos devolvidos. Para tanto, ele pode criar uma solicitação de devolução no DICT. O *endpoint* que deve ser utilizado é o "*refunds*" e a razão da solicitação de devolução deve ser identificada como "*pix_automatico*".
3. PSP do recebedor identifica a solicitação de devolução e confere o saldo disponível na conta do usuário recebedor. PSP do recebedor fecha a solicitação de devolução. Existem três resultados possíveis para a análise, a ser preenchido no campo "*RefundAnalysisResult*":
    - valor total solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*totally_accepted*";
    - valor inferior ao solicitado disponível na conta do usuário recebedor: campo preenchido com "*partially_accepted*"; ou
    - nenhum valor disponível na conta do usuário recebedor[9]: campo preenchido com "*rejected*". Sempre que o campo for preenchido com "*rejected*", o PSP do recebedor deve identificar o motivo para ter rejeitado a solicitação, no campo "*RefundRejectionReason*"". Existem três opções:
    - caso o saldo da conta do usuário recebedor esteja zerado: campo preenchido com "*no_balance*";
    - caso o usuário recebedor tenha encerrado seu relacionamento com o PSP do recebedor: campo preenchido com "*account_closure*"; ou
    - qualquer outro motivo, como saldo indisponível por bloqueio judicial ou problemas para efetivar a liquidação da devolução, por exemplo: campo preenchido com "*other*".

[9] A solicitação de devolução também pode ser rejeitada caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo. Nesse caso, o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação e indicar o motivo "*other*".

4. Caso exista saldo na conta do usuário recebedor (campo "*RefundAnalysisResult*" preenchido com "*totally_accepted*" ou "*partially_accepted*"), PSP do recebedor debita os recursos e envia mensagem ao SPI para efetivar a devolução. O tempo permitido para o PSP do recebedor devolver os recursos solicitados pelo PSP do pagador, contados a partir da abertura da solicitação de devolução, é de 24 horas, conforme disposto no Manual de Tempos do Pix. Como a devolução será para ressarcimento do PSP do pagador (que já devolveu os recursos para o usuário pagador usando recursos próprios), a mensagem enviada deve ser uma pacs.008, com o campo *finalidadeDaTransacao* preenchido com "REFU". O PSP do recebedor deverá informar o número do CNPJ[10] do PSP do pagador no campo de identificação do usuário recebedor para que a sua conta seja creditada. A devolução financeira deve ser efetivada previamente ao fechamento da solicitação de devolução no DICT, uma vez que o identificador único da pacs.008 (campo *RefundTransactionId*) deve ser informado no fechamento.
5. SPI recebe a mensagem e liquida a transação. SPI envia mensagem de confirmação de liquidação para o PSP do pagador.
6. PSP do recebedor notifica usuário recebedor sobre o débito em sua conta decorrente da devolução, assim que receber a confirmação do SPI de que a devolução foi concretizada.

O PSP do pagador deve ficar com os recursos devolvidos, sem creditá-los na conta de seu cliente, uma vez que o usuário pagador já foi ressarcido com recursos próprios do seu PSP.

4.6.3. Responsabilização

A responsabilidade pela identificação do problema, a partir da reclamação do usuário pagador, é do PSP do pagador. Ele deve avaliar se o houve alguma falha dele, por uma das seguintes razões: divergência com os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, ausência de autorização concedida pelo usuário pagador ou qualquer outro erro operacional seu. Caso ele conclua que houve mesmo falha, ele deve ressarcir o usuário pagador usando recursos próprios. Caso o PSP do pagador conclua que não houve falha sua, o usuário pagador pode acionar o usuário recebedor para tentar resolver o problema. Se o problema não for resolvido e o erro tiver sido, de fato, do PSP do pagador, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o usuário recebedor não concorde com eventuais débitos efetuados por seu PSP em sua conta, ele pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa. Caso, por qualquer motivo, o PSP do recebedor tenha que ressarcir seu cliente, a responsabilidade por esse ressarcimento deve ser do PSP do pagador, uma vez que ele é o agente responsável pela análise do problema e pela solicitação de devolução, sendo, portanto, o responsável por qualquer problema com o usuário recebedor. Caso o PSP do pagador não faça o ressarcimento para o usuário recebedor, o PSP do recebedor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas.

5. Devoluções iniciadas pelo PSP do pagador

[10] O PSP do recebedor pode obter o CNPJ de cada participante do Pix na lista de participantes do Pix publicada no sítio do BC, disponível em Pix (Opção Encontre as instituições que fazem Pix > Participantes do Pix).

5.1. Casos

O PSP do pagador pode iniciar uma devolução em caso de solicitação, pelo PSP do recebedor, de contestação de uma transação de devolução fraudulenta, em virtude de MED aberto por fraude do usuário pagador. Esse processo deve ser feito da mesma forma que um MED normal, já que também se trata de um caso de fraude. Neste caso, o PSP do recebedor deve abrir uma Recuperação de Valores e indicar a transação de devolução como sendo a transação contestada.

Caso o PSP do pagador concorde com a notificação de infração recebida em decorrência da Recuperação de Valores aberta pelo PSP do recebedor, o PSP do pagador deve cancelar a Recuperação de Valores aberta anteriormente para solicitar a devolução da transação original. Neste caso, se o usuário pagador tiver recebido recursos em decorrência da Recuperação de Valores cancelada, o PSP do pagador deve devolvê-los a cada um dos PSPs recebedores (da transação raiz e das transações subsequentes), desde que haja saldo suficiente na conta do usuário para viabilizar as devoluções. Se, após isso, o PSP do usuário pagador receber uma solicitação de devolução para uma transação já devolvida, ele deve aceitá-la, informando o identificador da transação realizada e o valor efetivamente devolvido.

A contestação de uma transação de devolução pode ser solicitada pelo usuário recebedor ao seu PSP apenas nos casos em que a devolução foi feita após uma solicitação por motivo de fraude. A contestação da devolução não se aplica aos casos em que a devolução foi feita após uma solicitação por motivo de erro operacional. Nos casos em que a devolução foi realizada por motivo de erro operacional, o desfazimento da devolução deve ser resolvido bilateralmente pelos participantes envolvidos na transação. Eventuais disputas devem seguir as disposições do Manual de Resolução de Disputas.

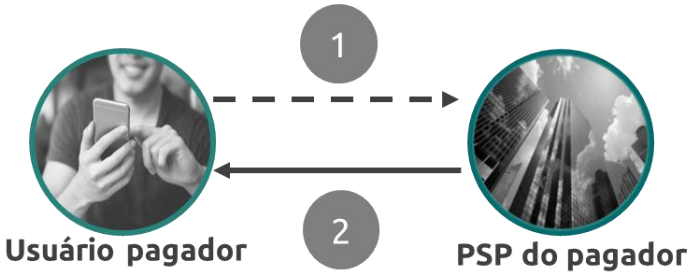
O PSP do pagador também pode iniciar uma devolução, usando recursos próprios, em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático. Esse erro pode acontecer caso haja inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; caso não haja uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador; ou por qualquer outra falha operacional do PSP do pagador em transação do Pix Automático.

5.2. Fluxo em caso de abertura indevida de um MED por fraude do usuário pagador

Este fluxo é o mesmo disposto na seção 4.2 “Devolução em caso de fundada suspeita de fraude”. Entretanto, diferentemente de um MED sobre uma transação original, **o participante não é obrigado a abrir imediatamente a Recuperação de Valores** após a solicitação de MED pelo usuário recebedor. Nesse caso, o PSP do usuário recebedor pode analisar o mérito da solicitação e, caso julgue a contestação da devolução pertinente, proceder com a abertura da Recuperação de Valores.

No caso da Recuperação de Valores para contestação de transação de devolução, o PSP Recebedor passará a figurar como PSP recuperador, já que a transação de devolução que está sendo contestada partiu dele. O DICT executará todo o fluxo considerando a transação de devolução como a transação raiz da Recuperação de Valores.

5.3. Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático



1. Usuário pagador entra em contato com seu PSP por meio do canal de atendimento usual disponibilizado. Usuário pagador deve relatar o problema com a transação referente ao Pix Automático e solicitar a devolução dos valores transferidos.
2. PSP do pagador deve analisar a reclamação de seu cliente e identificar se houve erro próprio no envio da ordem de pagamento, seja por haver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, por não haver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou por algum outro erro operacional seu. Caso tenha havido mesmo erro do PSP do Pagador, **ele deve usar recursos próprios** para efetuar a devolução, creditando recursos na conta de seu cliente. Caso deseje, o PSP do pagador pode tentar recuperar os recursos devolvidos, conforme fluxo descrito na seção 4.6.2 “Fluxo em caso de erro do PSP do pagador no envio da ordem de pagamento”.

5.4. Responsabilização

Na contestação de uma transação de devolução, caso a Recuperação de Valores não seja aberta pelo PSP do recebedor e a devolução tenha decorrido de fraude do usuário pagador, o usuário recebedor pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. No caso, a responsabilidade por eventuais devoluções indevidas é única e exclusiva do PSP do recebedor. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o PSP do pagador rejeite a notificação de infração gerada em função da abertura da Recuperação de Valores para contestação de devolução, ele passa a ser responsável pela devolução de valores de casos que sejam, de fato, uma devolução indevida. Nesse caso, o usuário recebedor pode abrir uma disputa contra o PSP do pagador, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso o PSP do pagador rejeite a solicitação de devolução vinculada à Recuperação de Valores para contestação de devolução por falta de fundos, por encerramento de conta ou por qualquer outro motivo, ele não tem nenhuma obrigação em devolver recursos para o usuário recebedor usando recursos próprios. De forma similar, caso o PSP do recebedor tenha aberto a Recuperação de Valores, ele não tem nenhuma obrigação de ressarcir o usuário recebedor usando recursos próprios. Caso o usuário recebedor não consiga recuperar os valores da transação de devolução, ele pode abrir uma

disputa contra seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

Caso a notificação de infração tenha sido aceita pelo PSP do pagador e o PSP do recebedor tenha cancelado a Recuperação de Valores para contestação de devolução, a responsabilidade pela devolução em situações que configurarem devolução indevida será do PSP do recebedor. Nesse caso, o usuário recebedor pode abrir uma disputa contra o seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix. A parte derrotada na disputa pode, caso deseje, acionar o Poder Judiciário para tentar reverter o resultado da disputa.

No caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, o usuário pagador pode abrir uma disputa contra seu PSP, nos termos do Manual de Resolução de Disputas do Pix, caso o PSP Pagador não realize a devolução com recursos próprios dentro do prazo previsto na regulamentação, que é de 24 horas após solicitação de devolução pelo cliente.

6. Autoatendimento do MED

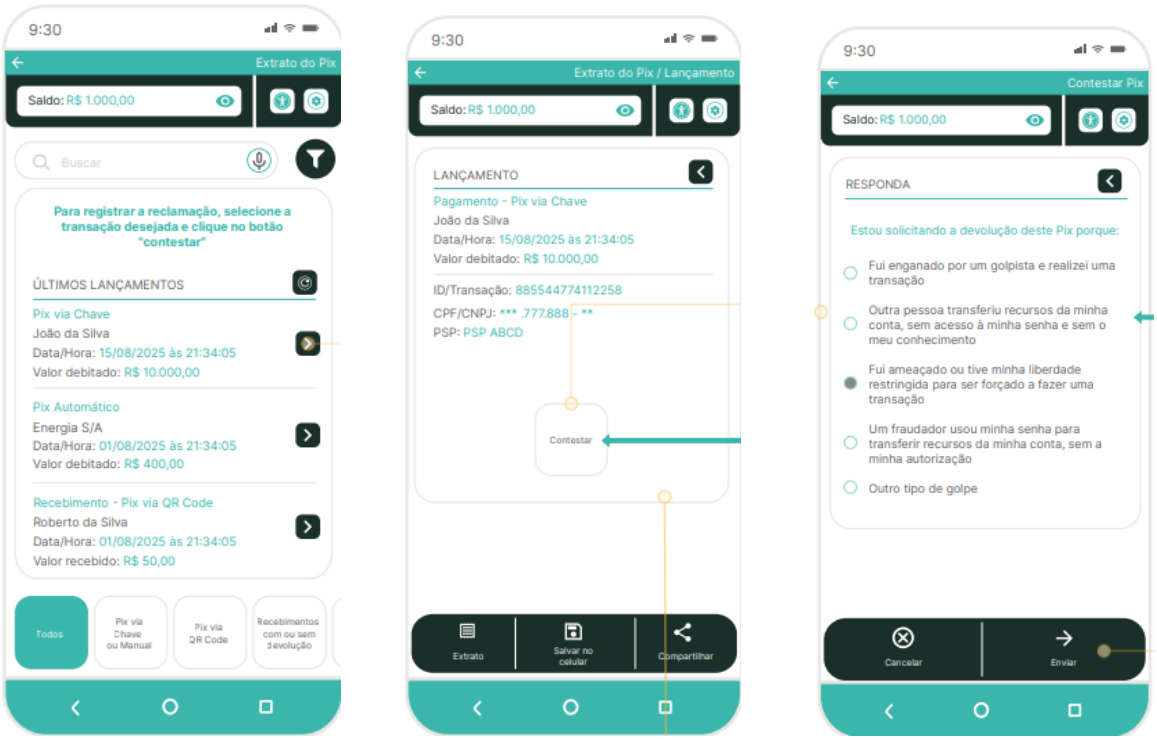
Para garantir que os usuários pessoa física tenham acesso facilitado ao MED, os participantes devem disponibilizar, dentro do ambiente Pix de seus aplicativos, uma funcionalidade que permita contestar transações Pix em casos de golpe, fraude ou crime. Essa funcionalidade também deve estar disponível para contestar transações do Pix Automático quando houver falha operacional do PSP do pagador. Além disso, o usuário deve conseguir consultar o andamento de contestações já registradas. O atalho para o canal de atendimento da instituição, que já existe no ambiente Pix, também deve servir como caminho alternativo para acessar essa funcionalidade.

As telas ilustrativas abaixo exemplificam a forma como essa funcionalidade deve ser disponibilizada no app do participante.

Para iniciar uma contestação, o usuário será direcionado ao extrato da conta ou ao extrato Pix, onde poderá selecionar a transação suspeita. Também deve ser possível iniciar a contestação diretamente a partir da visualização da transação. Se a transação tiver mais de 80 dias, o sistema deve informar que o prazo para contestação via MED foi excedido.

Ao selecionar uma transação elegível, o usuário será questionado sobre o tipo de golpe, fraude ou crime do qual foi vítima. As opções de resposta devem estar alinhadas com as classificações do DICT, como: golpe, invasão de conta, coerção, acesso fraudulento ou outro tipo de fraude. Se o usuário escolher “outro tipo de golpe”, ele deverá descrever o ocorrido em até 2000 caracteres. Em todos os casos, o sistema deve registrar a demanda e abrir **imediatamente** uma Recuperação de Valores no DICT (conforme fluxo descrito no item **4.2.4** deste guia), informando o número do protocolo, o prazo de resposta, a necessidade de saldo na conta do recebedor e que a instituição do recebedor será notificada da suspeita. No caso de contestação de uma transação de devolução decorrente de um MED aberto por fraude do usuário pagador, o PSP do usuário recebedor pode analisar o mérito da solicitação e, caso julgue a contestação da devolução pertinente, proceder com a abertura da Recuperação de Valores.

As telas ilustrativas abaixo exemplificam a forma como a contestação é realizada:



No caso de contestação de transações do Pix Automático, o usuário também deve ser questionado sobre o motivo. As respostas devem abranger tanto falhas operacionais do PSP do pagador quanto situações de golpe. Se a contestação for por falha operacional envolvendo Pix Automático, o sistema deve registrar a demanda e informar que, se confirmada a cobrança indevida, o valor será devolvido em até 24 horas. O fluxo correspondente está detalhado no item **4.6.2** deste guia.

Deve ser disponibilizada ao usuário a consulta aos registros de contestação, com informações como número do protocolo, nome do recebedor, valor da transação e situação atual (em análise, aprovada, rejeitada ou cancelada), além de detalhes como data e hora do registro, prazo de resposta, valor devolvido (se aplicável) e prazo restante para devoluções complementares, quando houver.

O autoatendimento é fundamental para tornar o MED mais ágil e efetivo. Ao permitir que o próprio usuário registre uma contestação diretamente pelo aplicativo, sem depender de atendimento humano, o processo de devolução se torna mais rápido e transparente, aumentando significativamente as chances de recuperação dos valores em casos de fraude.

Todas as obrigações e recomendações relacionadas à funcionalidade de contestação via autoatendimento, bem como exemplos adicionais de telas e fluxos sugeridos, estão detalhadas no capítulo 16 do manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário.

7. FAQ

1. O que é o MED?

É o conjunto de regras e de procedimentos operacionais que permite que a devolução de um Pix seja iniciada pelo próprio participante. Ou seja, é o mecanismo que permite que o participante debite recursos recebidos por meio de um Pix da conta do seu cliente sem pedir a sua autorização a cada devolução.

2. Em quais casos se aplica?

- Em caso de falha operacional do PSP do pagador.
- Em caso de falha operacional do PSP do recebedor.
- Em caso de fundada suspeita de fraude cometida pelo usuário recebedor, após solicitação de devolução pelo PSP do pagador, bloqueio cautelar realizado pelo PSP do recebedor ou em caso de uma abertura fraudulenta de MED pelo usuário pagador.
- Em caso de erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, quando não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou quando houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador.

No âmbito do MED, "fundada suspeita de fraude" inclui qualquer tipo de golpe e de crime, inclusive nos casos em que o usuário pagador tiver autorizado a transação por meio de senha ou de qualquer mecanismo biométrico.

São exemplos, não exaustivos, de casos incluídos no conceito de "fundada suspeita de fraude":

- transações iniciadas sem a inserção de senha ou sem reconhecimento biométrico do usuário pagador;
- transações em que houve engenharia social para a obtenção de senha do usuário pagador e foram iniciadas pelo fraudador com a utilização da senha obtida por meio do golpe;
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de golpes de engenharia social, de golpes de falsidade ideológica ou de qualquer outro tipo de golpe aplicado pelo fraudador;
- transações iniciadas pelo fraudador após roubo do dispositivo móvel e obtenção da senha do usuário;
- transações de compra iniciadas pelo usuário pagador em que o fraudador não envia os produtos vendidos ou envia produtos totalmente diferentes dos produtos vendidos; e
- transações iniciadas pelo usuário pagador em decorrência de coerção feita por criminosos.

3. Em quais casos não se aplica?

- Controvérsias relacionadas a aspectos do negócio jurídico subjacente à transação de pagamento (desacordo comercial), como, por exemplo:
    - transações de compra iniciadas pelo usuário pagador cujos produtos comprados foram entregues fora do prazo, ou não foram do agrado do usuário, ou não corresponderam exatamente à expectativa, ou não eram exatamente do mesmo

modelo comprado, ou qualquer outro desacordo comercial que não possa ser caracterizado como fraude do vendedor.

- Recursos destinados à conta transacional de um terceiro de boa-fé:
  - transações iniciadas pelo usuário pagador e que foram decorrentes de alguma fraude, golpe ou crime, mas cujos recursos foram utilizados para a compra de algum produto ou serviço de um terceiro de boa fé.
- Erros do usuário pagador, como, por exemplo:
  - enviar o Pix para o destinatário errado;
  - repetir o Pix diversas vezes para o mesmo destinatário; e
  - ter desistido ou se arrependido de ter enviado um Pix.
- Falha do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador:
  - não são considerados como falha operacional, para fins de devolução, os casos em que a transação Pix foi devidamente iniciada pelo usuário pagador e o valor indicado na iniciação da transação foi corretamente creditado na conta do usuário recebedor. Falhas do PSP do pagador no débito de recursos na conta do usuário pagador não devem trazer prejuízos para o PSP do recebedor e para o usuário recebedor.

Além desses casos, devoluções no âmbito do MED não podem ser realizadas para casos em que a suposta fraude não foi confirmada ou em casos de denúncias falsas sobre invasão de conta.

Depreende-se desse não-escopo, que o MED não é um mecanismo de *chargeback*, como o existente nos arranjos de cartões de pagamento.

4. O MED é obrigatório para todos os participantes?

Sim. Todos os participantes do Pix devem prever, nos contratos de prestação de serviços com seus clientes, que eles podem bloquear e debitar recursos de suas contas sem prévia autorização, em caso de fundada suspeita de fraude em uma transação realizada no âmbito do Pix ou em caso de falha operacional no sistema de tecnologia da informação de qualquer dos participantes envolvidos na transação. Os participantes não devem perguntar se os clientes consentem com essa cláusula. Os participantes devem simplesmente comunicar aos seus clientes de que houve mudança nos termos do contrato de prestação de serviço. Novos contratos de prestação de serviços devem necessariamente conter essa cláusula. Caso o cliente não concorde com a cláusula, o contrato de prestação de serviços não pode ser assinado. Caso o contrato já exista, o participante do Pix deve fazer a resolução do contrato de relacionamento.

Para clientes pessoa jurídica que ofertarem Pix Automático, o contrato de prestação de serviços também deve prever a possibilidade de débito de recursos em sua conta, sem prévia autorização, por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, nos seguintes casos: (i) inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; (ii) inexistência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador; (iii) falha operacional.

5. É possível abrir mais do que uma Recuperação de Valores para uma única transação Pix?

Não é possível abrir uma nova Recuperação de Valores para uma mesma transação Pix, mesmo se a Recuperação de Valores aberta anteriormente tiver sido cancelada. Também não é possível abrir

uma Recuperação de Valores para uma transação que foi contestada anteriormente via abertura de uma notificação de infração, ainda que esta notificação tenha sido cancelada.

6. É possível fazer mais do que uma solicitação de devolução para a mesma transação Pix?

Pode ser que uma transação seja associada, durante a etapa de rastreamento de recursos, a mais de uma Recuperação de Valores. Desta forma, é possível que haja mais de uma solicitação de devolução para a mesma transação, sendo que cada solicitação é feita no contexto de uma Recuperação de Valores específica. O DICT controlará o saldo total devolvido por transação, para garantir que não seja solicitado um valor total superior ao valor da transação.

7. Uma notificação de infração deve sempre gerar uma solicitação de devolução?

Não. Uma notificação para marcação de fraude transacional (endpoint *createFraudMarker*) tem como único objetivo fazer a marcação do CPF ou do CNPJ e da chave do fraudador, para que essa informação seja compartilhada com todos os demais participantes do Pix sempre que a chave ou o CPF/CNPJ for consultado (nos termos do capítulo sobre consulta a informações de segurança do Manual Operacional do DICT) e sempre que o participante acessar o endpoint "*statistics*".

A notificação para solicitação de devolução (*refund_request*, no endpoint *InfractionReport*), além de fazer a marcação de fraude, também gera, via de regra, uma solicitação de devolução. Contudo, o participante pagador não é obrigado a gerar a solicitação de devolução após esse processo. Caso, após uma análise mais apurada, ele conclua que a transação não é fraudulenta, ele deve cancelar a notificação (mesmo que ela tenha sido aceita e fechada pelo participante recebedor) e não iniciar a solicitação de devolução.

Além disso, no contexto da Recuperação de Valores é possível ter notificações de infração aceitas para as quais não serão geradas solicitações de devolução, de acordo com as regras definidas para a etapa de devolução deste processo.

8. Uma solicitação de devolução deve ser sempre precedida de uma notificação de infração?

Depende do motivo da devolução. Existem quatro motivos para um participante abrir uma solicitação de devolução:

a) por falha operacional do PSP do pagador;
b) por fraude confirmada; ou
c) por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, quando houver inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador, quando não houver uma autorização vigente concedida pelo usuário pagador ou quando houver qualquer outra falha operacional do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático.

Nos casos "a" e "c" a solicitação de devolução deve ser aberta, pelo participante pagador, sem a necessidade de abertura de uma Recuperação de Valores.

A solicitação de devolução por fraude confirmada só pode ser aberta caso uma notificação de infração associada a uma Recuperação de Valores tenha sido previamente aberta e aceita. Na

Recuperação de Valores não há distinção entre solicitações de devolução decorrentes da contestação de uma transação original ou de uma transação de devolução.

9. O participante recebedor deve abrir uma solicitação de devolução para iniciar uma devolução?

Não. Caso o participante recebedor deseje realizar uma devolução de forma proativa, ele simplesmente envia uma pacs.004 devolvendo os recursos para o usuário pagador da transação original. Ele pode fazer isso por dois motivos:

- conduta fraudulenta de seu cliente (com motivo FR01 - devolução por fraude); ou
- falha operacional que tenha ocorrido no âmbito de seus sistemas (com motivo BE08 - falha operacional).

Em caso de conduta fraudulenta de seu cliente, o participante recebedor deve também criar uma marcação de fraude pelo *endpoint createFraudMarker*, indicando o tipo da fraude (*fraudType*), para marcar o CPF/CNPJ e a chave de seu cliente no DICT.

Além disso, o PSP do pagador conseguirá identificar que foi uma devolução por fraude pelo motivo FR01 preenchido na pacs.004.

10. O que o participante pagador deve fazer para solicitar uma devolução para o participante recebedor, em caso de fundada suspeita de fraude?

Após perceber a fraude ou após reclamação de seu cliente, o participante pagador deve abrir uma Recuperação de Valores **imediatamente**.

Para isso, a transação original deve ter ocorrido há no máximo 80 dias em relação à abertura da Recuperação de Valores.

No recebimento de uma notificação de infração vinculada a uma Recuperação de Valores, o participante recebedor da transação original e os demais participantes recebedores de transações subsequentes devem bloquear imediatamente os recursos na conta de seu cliente, no valor informado pelo DICT.

Se não houver recursos suficientes na conta do recebedor no momento do bloqueio, o participante recebedor deve bloquear a totalidade dos recursos disponíveis. O participante recebedor pode realizar múltiplos bloqueios até o limite do valor total informado pelo DICT ao longo dos sete dias que o participante tem para realizar a análise de mérito da notificação de infração.

O usuário recebedor deve ser prontamente avisado sobre o bloqueio de recursos, desbloqueio e sobre a eventual concretização da devolução.

Após a análise de todas as notificações de infração vinculadas à Recuperação de Valores e caso haja confirmação de fraude, o participante pagador tem 72 horas para iniciar a devolução. O DICT enviará as solicitações de devolução aos participantes recebedores devidos.

Em caso de suspeita de fraude por parte do usuário pagador, o usuário recebedor pode contestar a transação de devolução fraudulenta no prazo de 30 dias (contados a partir da devolução) para

reverter a devolução. Neste caso, o participante do usuário recebedor também deve abrir uma Recuperação de Valores e informar a transação de devolução como sendo a transação suspeita de fraude O participante pode analisar o mérito da solicitação e, em caso de confirmação de fraude, abrir a Recuperação de Valores.

O processo para solicitar uma devolução por suspeita de fraude em transações do Pix Automático é o mesmo descrito acima.

11. Quais os prazos envolvidos em uma Recuperação de Valores para solicitação de devolução?

O participante pagador pode abrir uma Recuperação de Valores para transações que tenham ocorrido há no máximo 80 dias. Para contestar uma transação de devolução o prazo é de 30 dias.

A abertura pode se dar por iniciativa do próprio participante ou por iniciativa do seu cliente. Ao receber a reclamação do cliente, o participante pagador deve abrir **imediatamente** a Recuperação de Valores, que gerará notificações de infração associadas a solicitações de devolução de acordo com o grafo de rastreamento. Quanto mais rápido a Recuperação de Valores for aberta, menor a probabilidade de ter havido dispersão de recursos e maior a chance de sucesso na devolução. Há uma exceção para a contestação de uma transação de devolução, pois neste caso o participante pode analisar o mérito da solicitação antes e abrir a Recuperação de Valores apenas se avaliar que houve realmente fraude.

Cada participante recebedor deve bloquear imediatamente o valor solicitado, assim que receber a notificação de infração. Não havendo saldo disponível para bloquear todo o valor, deve-se bloquear o saldo disponível.

Os participantes recebedores têm 7 dias corridos para analisar (aceitar ou rejeitar) as notificações.

Após o término da etapa de análise da Recuperação de Valores, o participante pagador tem até 72 horas para solicitar a devolução.

Ao receber a solicitação de devolução, cada participante recebedor tem até 6 horas para efetivar a devolução. As solicitações de devolução serão enviadas aos participantes de forma sequencial. Assim, o tempo máximo desta etapa dependerá da quantidade de participantes recebedores envolvidos na etapa de devolução.

12. Qual o tempo para iniciar a Recuperação de Valores após a reclamação do usuário?

Imediatamente após a reclamação do usuário (recomenda-se, no máximo, 10 minutos após a reclamação), para que exista uma maior probabilidade de existirem recursos na conta do usuário recebedor para bloqueio e devolução, exceto no caso de contestação de uma devolução por fraude do usuário pagador. Nesse caso, o PSP pode analisar o mérito da solicitação antes e abrir a Recuperação de Valores caso confirme que houve fraude.

O tempo decorrido entre a reclamação do usuário em canal de atendimento disponibilizado pelo participante e a abertura da Recuperação de Valores, deverá ser, em 95% dos casos, de no máximo 30 minutos, de acordo com o Manual de Tempos de Pix.

13. **Caso a notificação de infração para solicitação de devolução seja recebida, porém o usuário recebedor não possua saldo em conta, o que deve ser feito? Recusar a notificação ou aguardar que ele tenha saldo no período de 7 dias de análise, para realizar bloqueios parciais?**

    Mesmo que não haja saldo em conta, a notificação de infração deve ser aceita, caso o participante recebedor avalie que se trata, efetivamente, de uma fraude. Após a etapa de análise, ao receber a solicitação de devolução, o participante recebedor poderá rejeitar a solicitação por insuficiência de fundos na conta do usuário.

    A notificação não se confunde com a solicitação de devolução. A aceitação ou a rejeição da notificação é relacionada à análise do participante recebedor sobre o caráter fraudulento da transação. Isso deve ser feito independentemente da existência de saldo em conta para efetivar o bloqueio.

    Se julgar que houve fraude, deve-se aceitar a notificação. A aceitação da notificação de infração em caso de fraude é importante para que o usuário fraudador receba uma marcação de fraude no DICT.

    O participante recebedor deve rejeitar a solicitação de devolução por falta de recursos na conta do cliente. Isso deve ser feito em até 6 horas do recebimento do pedido de devolução.

14. **Caso o usuário recebedor não tenha o saldo total do valor da transação contestada, o participante recebedor deve fazer o monitoramento da conta para tentar realizar novos bloqueios? Ou o participante deve realizar apenas um único bloqueio com o valor que estiver disponível na conta assim que receber a notificação de infração do DICT?**

    O monitoramento da conta ocorre exclusivamente em casos de fraude e deve ser iniciado a partir do momento do recebimento da notificação de infração, quando não for possível bloquear integralmente o valor da transação contestada. Caso a conta do usuário recebedor seja creditada durante o período de análise da notificação de infração, ou após o seu fechamento e antes do recebimento da solicitação de devolução, os novos recursos devem ser bloqueados e somados ao montante inicialmente bloqueado, até o limite do valor da transação original.

    Após a abertura da solicitação de devolução, o valor a ser monitorado pelo PSP do recebedor passa a ser aquele solicitado pelo PSP do pagador, indicado no campo *RefundAmount*. Durante a etapa de devolução da Recuperação de Valores, o DICT indicará, por meio do campo *MonitorAccount*, se o PSP do recebedor deverá manter o monitoramento da conta do usuário recebedor.

    Quando indicado, o monitoramento deve ser realizado por até 90 dias, contados a partir da data da transação original.

    O monitoramento do saldo da conta também deve ser efetivado nos casos em que a solicitação de devolução for rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário.

    Em todos os casos, o monitoramento somente deve acontecer enquanto a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário.

15. **Em casos de golpes e roubos de dispositivos, quais seriam as diretrizes para a tratativa dos cenários? Estariam eles contemplados no escopo do Mecanismo Especial de Devolução?**

    Sim. O MED pode ser acionado em qualquer caso de fundada suspeita de fraude em que o Pix foi utilizado, incluindo golpes, roubos de dispositivos e qualquer outro crime.

    A orientação é que o cliente entre em contato o mais rapidamente possível com seu prestador de serviços de pagamento (PSP), por meio do aplicativo da instituição ou de qualquer canal de atendimento disponibilizado, relatando o caso e contestando a transação.

    O PSP deve abrir imediatamente uma Recuperação de Valores, para que os recursos na conta do usuário recebedor e de demais envolvidos na fraude possam ser bloqueados.

16. **Por quanto tempo o participante recebedor pode ficar tentando fazer a devolução?**

    Durante a etapa de devolução de uma Recuperação de Valores, que ocorre após a análise e confirmação das notificações de infração, o participante recebedor deve fazer a devolução dos recursos em até 6 horas após o pedido de solicitação ter sido realizado. Para os casos de falha operacional, inclusive com relação ao Pix Automático, o participante deve devolver os recursos em até 48 horas. Caso o valor devolvido seja inferior ao valor solicitado ou caso não tenha havido devolução por causa de ausência de saldo na conta, o participante deve continuar monitorando a conta do usuário para realizar devoluções parciais, caso recursos sejam creditados na conta, no prazo máximo de até 90 dias da transação original. Esse monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada pelo PSP ou pelo usuário. No caso da Recuperação de Valores o DICT avisará o participante se ele precisará ou não monitorar a conta através do campo *MonitorAccount*.

17. **É possível a abertura de uma Recuperação de Valores para transações intraparticipante?**

    É possível, mas depende de a transação constar da base de transações intraparticipante no momento da abertura da recuperação de valores. O processo é feito da mesma forma que nas demais transações envolvendo outros participantes. Caso o participante tente criar a Recuperação de Valores e não consiga, ele deve efetivar a devolução por meio de uma transferência Pix interna.

    Caso seja feita uma transferência Pix interna, o participante deverá criar no DICT uma notificação de infração para marcação de fraude transacional (endpoint *FraudMarker*), com o objetivo de fazer a marcação de fraude em seu próprio cliente.

18. **Caso a suspeita de fraude tenha sido descoberta pelo participante recebedor, qual procedimento deve ser seguido?**

    O participante recebedor deve simplesmente debitar o valor correspondente da conta de seu cliente e devolver os recursos para o usuário pagador por meio do envio de uma mensagem pacs.004. Paralelamente à devolução dos recursos, o participante recebedor deve criar uma notificação de infração para marcação de fraude transacional, para que a chave e o CPF/CNPJ de seu cliente possam ser marcados no DICT.

19. **O participante recebedor pode considerar limite da conta para devolver recursos?**

Em geral, o participante recebedor não deve usar crédito pré-aprovado para devolver recursos. Ele só pode fazer isso caso essa possibilidade esteja expressamente prevista no contrato de prestação de serviço entre o participante e seu cliente.

20. **O bloqueio judicial tem prioridade sobre o bloqueio do MED? Se a conta já tiver um ou mais bloqueios de saldo por conta do MED, quando chegar um pedido de bloqueio judicial, o sistema deve considerar os saldos já bloqueados para o bloqueio judicial?**

    O bloqueio judicial tem prioridade. Se houver recursos bloqueados no âmbito do MED, eles devem ser redirecionados para o bloqueio judicial. Nenhum outro tipo de bloqueio pode se sobrepor ao bloqueio do MED, inclusive eventuais obrigações de pagamento já contratadas pelo usuário, como faturas em débito em conta, faturas de cartão de crédito ou pagamento de parcelas de empréstimos ou financiamentos.

21. **O cliente deve autorizar o acionamento do MED ou o participante deve apenas informar seus clientes acerca da previsão de acionamento do MED ter sido incluída no contrato entre as partes?**

    O participante deve ajustar o contrato de prestação de serviços que mantém com seus clientes para prever a possibilidade de acionamento do MED no âmbito do Pix. Após esse ajuste o participante deve informar aos seus clientes acerca dessa alteração contratual. Não é necessário a autorização do cliente.

    Para clientes pessoa jurídica que ofertarem Pix Automático, o contrato de prestação de serviços também deve prever a possibilidade de débito de recursos em sua conta, sem prévia autorização, por erro do PSP do pagador no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático, nos seguintes casos: (i) inconsistência entre a instrução de pagamento enviada pelo PSP do recebedor e os parâmetros da autorização concedida pelo usuário pagador; (ii) inexistência de autorização vigente concedida pelo usuário pagador; (iii) qualquer outra falha operacional.

22. **O cliente pode não aceitar a alteração contratual?**

    Se o cliente não concordar com os termos do contrato, sua conta deverá ser encerrada.

23. **Como deve ser feita a notificação de bloqueio de recursos e de crédito de recursos para o cliente?**

    A critério de cada participante, pelo meio de comunicação usual com seu cliente, respeitados os dispositivos previstos no manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário.

24. **Há necessidade de abertura de Recuperação de Valores nos casos de erro operacional?**

    Não. Nesse caso, o participante pagador deve abrir diretamente uma solicitação de devolução por "falha operacional do PSP do pagador". A Recuperação de Valores deve ser usada apenas nos casos de fraude, golpe ou crime.

25. **O que o participante recebedor deve fazer caso ocorra falha operacional/sistêmico em seu próprio ambiente?**

O participante recebedor deve debitar os recursos da conta de seu cliente e devolvê-los para o usuário pagador da transação original, por meio do envio da mensagem pacs.004. O participante não deve abrir uma notificação de infração nem uma solicitação de devolução.

26. O que o participante pagador deve fazer caso ocorra falha operacional/sistêmica em seu ambiente?

Caso identifique falha operacional/sistêmica em seu ambiente que tenha ocasionado um débito não autorizado na conta de seu cliente, o PSP do pagador deve abrir, por iniciativa própria, uma solicitação de devolução com o motivo falha operacional para o PSP do recebedor. Ele deve fornecer todas as informações possíveis para que o PSP do recebedor possa confirmar que se trata realmente de falha operacional. O PSP do recebedor pode rejeitar a solicitação caso não se enquadre nas situações admitidas.

Caso se trate de falha operacional em transação do Pix Automático, ocorrida em seus sistemas, o PSP do pagador deve primeiramente devolver o valor total da transação para o seu cliente utilizando recursos próprios. Posteriormente, o PSP do pagador pode abrir uma solicitação de devolução para o PSP do recebedor, visando ser ressarcido pelo usuário recebedor. Nesse caso, a solicitação de devolução deve ter o motivo específico para falha operacional no Pix Automático ("pix_automatico").

27. Há a possibilidade de o participante recebedor negar uma solicitação de devolução com motivo falha operacional?

O participante recebedor pode negar uma solicitação de devolução com motivo falha operacional caso ele identifique que a solicitação não se enquadra nos casos de falha operacional, caso não haja recursos na conta do usuário recebedor ou caso a devolução tenha sido recusada pelo PSP do pagador. O participante recebedor não é obrigado a usar recursos próprios para devolver recursos recebidos por falha operacional.

28. Existe bloqueio imediato dos valores solicitados nos casos de solicitação de devolução por falha operacional?

No caso de falha operacional, não há bloqueio prévio de recursos. Os recursos devem ser devolvidos em até 48 horas após o recebimento da solicitação de devolução.

29. É possível contestar uma devolução feita por falha operacional?

Não. Isso é possível apenas no caso de devolução por fundada suspeita de fraude.

30. Quais os casos possíveis de registro de marcação de fraude de um usuário no DICT?

Cada PSP deve avaliar o seu objetivo e sobre quem recai a suspeita de fraude, conforme mostrado na tabela abaixo.

Caso o PSP queira apenas marcar o seu cliente no DICT, deve-se abrir uma notificação de infração para marcação de fraude transacional (*endpoint createFraudMarker*).

Por outro lado, quando o objetivo for solicitar a devolução dos recursos de um cliente de outro participante, o PSP deve abrir uma Recuperação de Valores. Nesse caso, a suspeita de fraude recai sobre o usuário recebedor da transação, inclusive nas situações de contestação de devolução por fraude atribuída ao usuário pagador da transação original. Nesse processo, o DICT gerará notificações de infração que, se aceitas, gerarão marcações de fraude para os respectivos usuários.

Motivo	*Endpoint* no DICT	Usuário marcado no DICT	Permite pedido de devolução
Marcação de fraude transacional	createFraudMarker	Cliente do próprio PSP	Não
Solicitação de devolução por fraude	createFundsRecovery	Clientes de outros PSPs	Sim

31. Como o participante deve proceder caso chegue uma nova notificação de infração para solicitação de devolução para uma conta que está sendo monitorada para a devolução de recursos referente a uma notificação de infração anterior? Em caso de crédito na conta, a preferência é para devolver os recursos da primeira notificação ou da nova?

Não existe regra. Nesse caso, fica a critério de cada participante.

32. Qual o objetivo de manter o monitoramento da conta por 90 dias, em caso de devolução parcial ou de rejeição da solicitação da devolução por ausência de saldo na conta do usuário?

O objetivo é aumentar a probabilidade de o usuário que solicitou a devolução recuperar os recursos de uma transação fraudulenta.

O monitoramento deve ser feito apenas quando o participante receber esta indicação na solicitação de devolução enviada pelo DICT. O PSP pode, a seu critério, encerrar uma conta associada a uma notificação de infração. Nesse caso, como a conta está encerrada, não precisa haver o monitoramento. Caso a conta não seja encerrada e o DICT solicite, o monitoramento é obrigatório.

33. Em caso de múltiplas devoluções parciais, é possível identificar a transação original por meio de seu E2EId em cada mensagem pacs.004 de devolução? Como fica a solicitação de devolução aberta no DICT?

Sim. Cada mensagem pacs.004 de cada devolução parcial é unicamente identificada por meio do campo RtrId (idOperacao). Além desse campo, cada pacs.004 deve ser preenchida com o E2EId da transação original no campo idFimAFim.

No DICT, o controle se encerra após a primeira devolução, com o fechamento da solicitação de devolução. As eventuais devoluções parciais seguintes não demandam nenhuma ação no DICT.

34. Como o participante deve proceder caso o usuário recebedor devolva por iniciativa própria recursos creditados em sua conta enquanto uma notificação de infração está aberta? E como deve proceder caso a notificação de infração já esteja fechada, tiver sido aceita e a solicitação de devolução ainda esteja aberta?

Caso a notificação de infração ainda esteja aberta, o PSP do recebedor deve rejeitar a notificação, caso o usuário recebedor devolva os recursos por iniciativa própria.

Caso a notificação de infração esteja fechada e ela tenha sido aceita pelo PSP do recebedor e a solicitação de devolução esteja aberta (ou ainda não tenha sido aberta pelo PSP do pagador), o PSP do recebedor deve rejeitar a solicitação de devolução, identificando motivo genérico (*other*) em seu fechamento, caso o usuário recebedor tenha devolvido os recursos por iniciativa própria. Além disso, o PSP do pagador deve cancelar a notificação de infração, para que o usuário recebedor (e sua chave) não recebam a marcação de fraude (como o usuário recebedor devolveu os recursos por iniciativa própria, entende-se que ele não é um fraudador).

35. Como o participante deve proceder se ele quiser apenas marcar a chave ou o cliente de outro participante, por causa de uma transação Pix com suspeita de fraude, mas que o participante não tem mais expectativa de receber os recursos de volta?

O participante deve abrir uma Recuperação de Valores, o que gera uma notificação de infração sobre o usuário suspeito de fraude. Assim, o PSP do recebedor deverá analisar o caso e eventualmente aceitar a notificação, o que irá gerar uma marcação de fraude na chave e no cliente.

Caso o PSP do usuário recebedor aceite a notificação de infração, o PSP deverá prosseguir com a etapa de devolução da Recuperação de Valores, mesmo que não espere receber os recursos de volta. Isso é importante para que todo o processo da Recuperação de Valores seja finalizado adequadamente.

O participante não deve abrir uma notificação de infração para marcação de fraude transacional, pois este tipo de notificação deve ser utilizado apenas para marcar clientes do próprio participante.

36. Como o participante deve proceder caso um cliente reclame que ele não está conseguindo fazer ou receber transações Pix?

O participante deve verificar quantas marcações de fraude o cliente possui, tanto em sua chave quanto em seu CPF/CNPJ. Caso o problema seja esse, o participante deve verificar se as marcações foram feitas corretamente. Caso o participante entenda que alguma marcação tenha sido feita indevidamente, ele deve cancelar a marcação da fraude, por meio do endpoint *cancelFraudMarker*.

37. No fluxo de solicitação de devolução, o que o participante recebedor deve fazer quando não conseguir realizar a devolução dos recursos?

Caso o PSP do recebedor não consiga efetivar a devolução dos recursos por causa de algum erro no processo de liquidação, por exemplo, ele deve rejeitar a solicitação de devolução e indicar o motivo “Other”.

Recomenda-se que o PSP do recebedor entre em contato com o PSP do pagador para viabilizar a devolução dos recursos ao usuário pagador. Caso a conta do usuário pagador tenha sido encerrada, a devolução pode ser feita diretamente para o PSP do pagador. Nesse caso, o PSP do pagador

poderá disponibilizar os recursos ao usuário pagador através do Sistema de Valores a Receber (SVR) do BC.

38. O que é o grafo de rastreamento?

No contexto da Recuperação de Valores, o grafo de rastreamento é o resultado do mapeamento do caminho percorrido pelos recursos a partir da transação raiz. Isso permite identificar as transações subsequentes para as quais o dinheiro da fraude foi desviado. Dessa forma, as contas identificadas no rastreamento também contribuem para a recuperação dos recursos, e não apenas a conta do recebedor original. Além disso, os usuários recebedores identificados no fluxo de desvio de recursos podem ser marcados como fraudadores no DICT.

8. Histórico de revisão

Data	Versão	Descrição das alterações
2/1/2023	1.0	
6/11/2023	2.0	Seção 1: ajuste no capítulo (17, e não mais 18) que trata sobre solicitação de devolução no Manual Operacional do DICT; atualização dos nomes dos endpoints na API do DICT. Seção 4.1.2: ajuste no nome do campo da API relativo ao código da pacs.004 (RefundTransactionId); ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada; ajuste no texto para deixar claro que o usuário recebedor não pode solicitar cancelamento de devolução nos casos de falha operacional do PSP do pagador. Seção 4.1.3: inserção de texto para dar orientação nos casos em que o PSP do pagador abre uma solicitação de devolução por motivo falha operacional de forma indevida. Seção 4.2.1: detalhamento dos casos que entram no escopo da solicitação de devolução pelo usuário pagador em caso de fundada suspeita de fraude, indicando como esses casos devem estar indicados na criação da notificação de infração na API do DICT. Seção 4.2.2: inserção de texto para incluir o novo acordo de nível de serviço para criação de uma notificação de infração após a reclamação do cliente; inserção de texto para explicar os motivos que podem identificar uma criação de uma notificação de infração para solicitação de devolução; inserção de texto para deixar claro que o período de monitoramento da conta se inicia assim que a notificação de infração é recebida pelo PSP do recebedor; inserção de texto para explicar como o PSP do recebedor deve indicar o tipo da fraude quando uma notificação de infração for fechada e aceita; ajuste no nome do campo da API relativo ao código da pacs.004 (RefundTransactionId); inserção de texto para explicar que uma marcação de fraude é cancelada quando uma notificação de infração é cancelada; inserção de texto para explicar que o PSP pode cancelar a qualquer momento uma marcação de fraude de seu próprio cliente; ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro

		que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada. Seção 4.3.2: ajuste no texto para explicar quais serviços na API do DICT devem ser consultados para acessar dados de notificação de infração por usuário e por chave. Seção 4.3.3: ajuste no texto para orientar como a marcação de fraude deve ser feita após a devolução financeira decorrente de um bloqueio cautelar. Seção 4.4.2: ajuste no texto para orientar como a marcação de fraude deve ser feita após a devolução financeira do PSP do recebedor ao identificar recursos oriundos de uma fraude, sem ter recebido uma notificação de infração associada a uma solicitação de devolução ou sem ter feito o bloqueio cautelar. Seção 4.5.1: ajuste no texto para prever que, eventualmente, uma falha operacional do PSP do recebedor pode gerar uma necessidade de devolução para o PSP do pagador. Seção 5.1: inserção de texto para deixar claro que o usuário recebedor não pode solicitar cancelamento de devolução nos casos de falha operacional do PSP do pagador. Seção 5.2: inserção de texto para orientar como alguns campos devem ser preenchidos na API do DICT na criação de uma notificação de infração para cancelamento da devolução; inserção de texto para deixar claro que o período de monitoramento da conta se inicia assim que a notificação de infração é recebida pelo PSP do recebedor; ajuste no texto para deixar claro que o PSP deve fazer o monitoramento da conta fraudulenta também nos casos em que a solicitação da devolução é rejeitada por inexistência de saldo na conta do usuário recebedor; ajuste no texto para deixar claro que a conta deve ser monitorada até o atingimento do valor da solicitação de devolução; ajuste no texto para deixar claro que o monitoramento deve acontecer apenas nos casos em que a conta não tiver sido encerrada. Anexo – FAQ: • Pergunta 5: ajuste na resposta • Pergunta 7: ajuste na resposta • Pergunta 12: ajuste na resposta • Pergunta 14: ajuste na resposta • Pergunta 16: ajuste na resposta • Pergunta 17: ajuste na resposta • Pergunta 18: ajuste na resposta • Pergunta 20: ajuste na resposta • Pergunta 30: retirada

		• Pergunta 31 (passou a ser 30 na versão 2.0): ajuste na resposta • Pergunta 32: retirada • Introdução de seis novas perguntas (31 a 36)
02/09/2024	3.0	Ajustes nas seguintes seções: • Seção 4.2.2 – Fluxo: inclusão de orientação para o PSP do pagador devolver os recursos em caso de cancelamento de notificação de infração, se aplicável. • Seção 5.2 – Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução: alteração do título da seção. • Pergunta 5 do FAQ: ajuste no texto da questão e na resposta. • Pergunta 37 do FAQ: ajuste na resposta.
16/06/2025		Alterações em virtude da inclusão do Pix Automático: • Seção 1. Introdução • Seção 2. Devoluções no âmbito do Pix • Seção 4. Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor • Seção 4.1.1 – Casos • Seção 4.2.1 – Casos • Seção 4.4.1 – Casos • Criação da seção 4.6. – Devolução relacionada a transações referentes ao Pix Automático • Seção 5.1 – Casos • Criação da seção 5.3. – Fluxo em caso de erro no envio de ordem de pagamento referente ao Pix Automático • Seção 5.4 – Responsabilização • Ajuste nas respostas das seguintes perguntas do FAQ: 2, 4, 8, 10, 14, 21, 26.
24/12/2024	3.1	Possibilidade de rejeição de solicitação de devolução por falha operacional: • Seção 4.1.1 – Casos: inclusão de esclarecimentos sobre situações que não são consideradas como falha operacional, com a possibilidade de rejeição pelo PSP Recebedor nesses casos. • Seção 4.1.2 – Fluxo: alteração no passo 2, para avaliação do mérito da solicitação de devolução por falha operacional, e ajustes no texto. • Seção 4.1.3 – Responsabilização: ajuste no texto. • FAQ – Questões 26 e 27: ajustes nas respostas. Inclusão de campos de contato na notificação de infração: • Seção 4.2.2 – Fluxo: inclusão de orientação para informar campos de contato do PSP que abre a notificação. • Seção 5.2 – Fluxo em caso de solicitação de cancelamento de devolução: inclusão de orientação para incluir os campos de contato na abertura da notificação de infração. FAQ – Questão 35: ajuste na resposta.
30/09/2025	4.0	Criação da seção 6 sobre o autoatendimento do MED
02/02/2026	4.1	Aprimoramentos das regras e funcionalidades relacionadas ao MED: • Termos e siglas – Novas definições

		• Seção 1 – Atualização das referências • Seção 2 – Adequação aos novos termos utilizados • Seção 4 – Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor • Seção 4.2.3 – Casos • Seção 4.2.4 – Fluxo • Seção 4.2.5 – Responsabilização • Seção 4.4.1 – Casos • Seção 5 – Devoluções iniciadas pelo PSP do pagador • Seção 5.1 – Casos • Seção 5.2 – Fluxo em caso de cancelamento de devolução por fraude do usuário pagador • Seção 5.4 – Responsabilização • Seção 6 – Autoatendimento do MED • FAQ – Questões 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 24, 28, 30, 32, 35 e 36: ajustes em perguntas e respostas • FAQ – Inclusão da questão 38 Adequação do texto ao autoatendimento do MED: • Seção 4 – Devoluções iniciadas pelo PSP do recebedor • Seção 4.2.1 – Aspectos Gerais • Seção 4.2.2 – Atalho para canal de atendimento do PSP Alteração no bloqueio cautelar, para permitir bloqueio de pessoa jurídica: • Seção 4.3 – Bloqueio cautelar • Seção 4.3.1 – Aspectos gerais • Seção 4.3.2 – Casos Alteração nos fluxos abaixo para incluir a marcação de fraude transacional do usuário: • Seção 4.3.3 – Fluxo • Seção 4.4.2 – Fluxo
11/05/2026	4.2	Atualização das regras do Mecanismo Especial de Devolução: • Termos e Siglas – Substituição do termo “cancelamento de devolução” por “contestação de transação de devolução por fraude” • Termos e Siglas – Recuperação de Valores: descrição atualizada • Seção 1 – Inclusão do capítulo 21 nas referências do Manual Operacional do DICT • Seção 2 – Hipóteses de devolução de uma transação Pix pelo PSP do Pagador • Seção 4.1.1 – Situações de solicitação de devolução por falha operacional - Ocorrência de fraude ou golpe • Seção 4.1.2 – Atualização do prazo limite para devolução de 24 para 48 horas • Seção 4.2.1 - Alteração no texto

		• Seção 4.2.3 – Esclarecimento que MED não se aplica à transação enviada por engano • Seção 4.2.4 – Alteração de toda a seção • Seção 4.2.5 – Alteração no texto • Seção 4.3.3 – Inclusão de referência ao manual de Requisitos Mínimos para a Experiência do Usuário • Seção 4.4.2 – Alteração no texto • Seção 5.1 – Alteração no texto • Seção 5.2 – Renomeação da seção para "Fluxo em caso de abertura indevida de um MED por fraude do usuário pagador" e alteração no texto • Seção 5.4 – Alteração no texto • Seção 6 – Esclarecimento sobre a abertura da recuperação de valores em caso de contestação de devolução FAQ • Pergunta 2 – Ajuste na resposta • Pergunta 5 – Ajuste na resposta • Pergunta 8 – Ajuste na resposta • Pergunta 9 – Ajuste na resposta • Pergunta 10 – Ajuste na resposta • Pergunta 11 – Ajuste na resposta • Pergunta 12 – Ajuste na resposta • Pergunta 14 – Ajuste na resposta • Pergunta 15 – Ajuste na resposta • Pergunta 16 – Ajuste na resposta • Pergunta 17 – Ajuste na resposta • Pergunta 24 – Ajuste na resposta • Pergunta 29 – Ajuste na pergunta e na resposta • Pergunta 30 – Ajuste na pergunta e na resposta • Pergunta 35 – Ajuste na resposta